

TUGAS AKHIR – KS 141501

**ANALISIS KARAKTER ADOPTER DAN
FAKTOR PENERIMAAN *E-GOVERNMENT*
OLEH PEGAWAI KELURAHAN DI
SURABAYA**

Ridho Zulandra
5211 100 116

Dosen Pembimbing
Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D
Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

JURUSAN SISTEM INFORMASI
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015



FINAL PROJECT – KS 141501

***ANALYSIS OF ADOPTER CHARACTERISTICS
AND E-GOVERNMENT ACCEPTANCE
FACTORS OF DISTRICT GOVERNMENT
STAFF IN SURABAYA***

Ridho Zulandra
5211 100 116

Academic Promotors

Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

INFORMATION SYSTEMS DEPARTMENT

Information Technology Faculty

Sepuluh Nopember Institut of Technology

Surabaya 2015

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KARAKTER ADOPTER DAN FAKTOR PENERIMAAN *E-GOVERNMENT* OLEH PEGAWAI KELURAHAN DI SURABAYA

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

RIDHO ZULANDRA

5211 100 116

Surabaya, Juli 2015

KETUA JURUSAN SISTEM INFORMASI



Dr. Eng. Febriliyan Samopa, S.Kom., M.Kom

NIP 19730219 199802 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS KARAKTER ADOPTER DAN FAKTOR PENERIMAAN *E-GOVERNMENT* OLEH PEGAWAI KELURAHAN DI SURABAYA

TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
pada

Jurusan Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Oleh:

RIDHO ZULANDRA

5211 100 116

Disetujui Tim Penguji: Tanggal Ujian : 10 Juli 2015
Periode Wisuda : 112

Tony Dwi Susanto S.T, M.T, PhD

(Pembimbing 1)

Hanim Maria Astuti, S.Kom, M.Sc

(Pembimbing 2)

Bekti Cahyo Hidayanto, S.Si, M.Kom

(Penguji 1)

Annisah Herdiyanti, S.Kom, M.Sc

(Penguji 2)

ANALISIS KARAKTERISTIK ADOPTER DAN FAKTOR PENERIMAAN E-GOVERNMENT OLEH PEGAWAI KELURAHAN DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Ridho Zulandra
NRP : 5211100116
Jurusan : Sistem Informasi FTIf – ITS
Dosen Pembimbing 1 : Tony Dwi Susanto, S.T, M.T, Ph.D
Dosen Pembimbing 2 : Hanim Maria A., S.Kom, M.Sc

ABSTRAK

Pemanfaatan ICT dalam bentuk e-Government menyentuh seluruh tingkatan mulai dari tingkat kelurahan hingga pusat. Untuk tingkat kelurahan di Surabaya, aplikasi e-Government yang digunakan ialah Surabaya Single Window (SSW), e-Lampid dan e-Health. Agar tujuan dari implementasi e-Government tersebut dapat tercapai secara maksimal, pegawai kelurahan itu sendiri, selaku pihak pemberi layanan, harus dapat menerima implementasi e-Government. Namun, pada saat ini masih belum diketahui bagaimana penerimaan e-Government oleh pegawai kelurahan di Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakter adopter pegawai kelurahan dan factor-faktor yang mempengaruhi keinginannya untuk menggunakan e-Government. Menurut Roger, dalam teori Innovation Diffusion Theory, terdapat 5 kategori adopter individu atau kelompok terkait suatu inovasi dan menurut model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), terdapat 4 konstruktor yang mempengaruhi keinginan pengguna dalam menerima suatu inovasi. Kuesioner diberikan kepada pegawai kelurahan untuk mengetahui karakternya terkait inovasi e-Government berdasarkan teori Innovation Diffusion Theory dan faktor apa

saja yang mempengaruhi keinginannya untuk menggunakan e-Government tersebut berdasarkan model UTAUT.

Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah diketahuinya faktor apa yang mempengaruhi penerimaan e-Government dan kategori adopter pegawai kelurahan menurut teori Innovation Diffusion Theory. Diharapkan tujuan implementasi e-Government pada layanan umum yang diberikan dapat tercapai secara maksimal sehingga dapat meningkatkan mutu dan kualitas layanan yang diberikan.

Kata kunci : Adopsi teknologi, faktor adopsi, UTAUT, e-Government, Kelurahan, Innovation Diffusion of Theory

ANALYSIS OF ADOPTER'S CHARACTERISTIC AND E-GOVERNMENT ACCEPTANCE FACTORS OF DISTRICT GOVERNMENT STAFF IN SURABAYA

Student Name : Ridho Zulandra
NRP : 5211100116
Department : Sistem Informasi FTIf – ITS
Supervisor 1 : Tony Dwi Susanto, S.T., M.T., Ph.D
Supervisor 2 : Hanim Maria A., S.Kom, M.Sc

ABSTRACT

The using of ICT in e-government touches every government's levels start form district level to capital level. For dictriect level in Surabaya, e-government applications are Surabaya Single Window (SSW), e-Lampid and e-Health. In order to the purpose of implementation of e-Government be reached maximum, district's employees as the provider of the services, must be able to accept the implementation of e-Government. However, nowadays we still don't know how the acceptance of e-Government by district's employee in Surabaya

This study aims to determine the character of the district's employee and factors affecting their intention to use e-Government. According to Roger, in theory Innovation Diffusion Theory, there are five categories of individuals or group adopter about an innovation and according to the model of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), there are four constructors that affect the user's intention to use an innovation. The questionnaire given to district's employees to study their characters about innovation of e-Government based on the theory Innovation Diffusion Theory and the factors that affect their intention to use e-Government is based on UTAUT model.

The expected outcome of this study is knowing what factors

affect the acceptance of e-Government and categories of district adopter's employee. Expected purpose of implementation of e-Government in the public service provided can be reached maximum so as to improve the quality of services provided.

Keywords: IT Adoption, factors of IT adoption, UTAUT, e-Government, district, Innovation Diffusion of Theory

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan buku tugas akhir dengan judul “Analisis Karakteristik *Adopter* dan faktor penerimaan *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya”

Pada kesempatan ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan, dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat waktu.
2. Orang tua penulis yang telah mendoakan dan senantiasa mendukung penulis, saudara-saudara penulis yang mendukung dan mengarahkan penulis
3. Bapak Tony Dwi Susanto dan Ibu Hanim Maria Astuti selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk mendukung dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir penulis.
4. Bapak Radityo Prasetyo selaku dosen wali yang telah memberikan pengarahan selama penulis menempuh masa perkuliahan dan penelitian tugas akhir.
5. Pak Hermono, selaku admin laboratoriuin PPSI yang membantu penulis dalam hal administrasi penyelesaian tugas akhir.
6. Para dosen jurusan Sistem Informasi.
7. Nuri Khairma Putri, sosok terdekat penulis yang selalu menjadi penyemangat tersendiri dan memberikan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
8. Sahabat-sahabat penulis: Irfan Rizki Ananda, Triando Ersandi, Muhammad Luthfi, Fariz Muhammad Edrie dan Ladiy Widzia yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.

9. Teman-teman IMAMI Surabaya, Lab PPSI dan BASILISK yang tidak dapat disebutkan namanya semua, terima kasih telah memberi semangat dan mendukung untuk segera menyelesaikan tugas akhir.
10. Pihak-pihak lain yang telah mendukung dan membantu dalam kelancaran penyelesaian tugas akhir.

Penyusunan laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga buku tugas akhir ini dapat memberikan manfaat pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR RUMUS.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Relevansi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Studi Sebelumnya.....	7
2.2. E-Government	10
2.3. Model Adopsi Teknologi	11
2.3.1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	12
2.3.2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	13
2.3.3. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	14
2.3.4. <i>Extension of Technology Acceptance Model (TAM2)</i>	15
2.3.5. <i>Motivational Model of Computer Use (MM)</i>	16

2.3.6.	<i>Model of PC Utilization (MPCU)</i>	16
2.3.7.	<i>Innovation Diffusion Theory (IDT)</i>	17
2.3.8.	<i>Social Cognitive Theory (SCT)</i>	18
2.3.9.	<i>Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	19
2.4.	<i>Structural Equational Modeling (SEM)</i>	21
2.4.1.	Model Pengukuran.....	22
2.4.2.	Model Struktural.....	23
2.4.3.	<i>Smart PLS</i>	24
2.5.	Data Valid dan Reliabel.....	25
BAB III METODOLOGI		29
3.1	Tahapan Wawancara Pendahuluan.....	31
3.2	Studi Literature.....	31
3.3	Pembuatan Kuesioner <i>Adopter</i> dan Faktor Penerimaan e-Government.....	31
3.4	Wawancara dengan Pihak Pemkot Surabaya.....	32
3.5	Uji Validitas, Realibilitas dan <i>Face Validity</i> Kuesioner	32
3.6	Pertanyaan yang Tidak Valid dihapus	33
3.7	Pengumpulan Data.....	33
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas data	34
3.9	Uji Penerimaan Hipotesis dan Karakter Adopter ...	34
3.10	Wawancara validasi karakter <i>adopter</i>	34
3.11	Pemberian Rekomendasi	35
BAB IV PERANCANGAN		37
4.1.	Model Konseptual	37

4.2.	Identifikasi Variabel	38
4.1.1	Performance Expectancy (PE).....	38
4.2.1.	Effort Expectancy (EF)	39
4.2.2.	Social Influence (SI).....	39
4.2.3.	Facilitating Conditions (FC).....	40
4.2.4.	Behavioural Intention to use <i>e-government</i> services (BI).....	41
4.3.	Hipotesis Penelitian.....	41
4.3.1.	Konstruk Hipotesis 1	41
4.3.2.	Konstruk hipotesis 2.....	42
4.3.3.	Konstruk hipotesis 3.....	44
4.3.4.	Konstruk hipotesis 4.....	45
4.4.	Karakteristik Tiap Kategori Adopter.....	46
4.5.	Pembuatan Kuesioner.....	48
4.6.	Perancangan Studi Kasus	58
4.6.1.	Tujuan Studi Kasus	58
4.6.2.	<i>Unit of Analysis</i>	59
4.7.	Persiapan Pengumpulan Data.....	60
4.8.	Metode Pengolahan Data	62
4.9.	Pendekatan Analisis	62
BAB V IMPLEMENTASI.....		65
5.1.	Hasil Wawancara kepada Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya	65
5.2.	Hasil Wawancara dengan Pegawai Kelurahan.....	66
5.3.	Hasil Review Dokumen	66
5.4.	Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner	67

5.5.	Pengujian Faktor Penerimaan E-Government	73
5.5.1.	Analisis Deskriptif Statistik Pegawai Kelurahan	73
5.5.2.	Analisis Deskriptif Statistik Variabel Penelitian	82
5.5.3.	Pengujian Asumsi Klasik.....	89
5.5.4.	Analisis Inferensial Statistik	93
5.6.	Analisis Karakter Adopter Pegawai Kelurahan....	109
5.6.1.	Pemetaan Karakter Adopter Pegawai Kelurahan	109
5.6.2.	Komposisi Karakter Adopter Pegawai Kelurahan.....	110
5.6.3.	Karakteristik Karakter Adopter Pegawai Kelurahan.....	110
BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN.....		119
6.1.	Hasil Penelitian.....	119
6.1.1.	Faktor Penerimaan <i>e-Government</i> oleh pegawai kelurahan di Surabaya.....	119
6.1.2.	Karakter Adopter pegawai kelurahan di Surabaya	124
6.2.	Rekomendasi	126
BAB VII PENUTUP		129
5.7.	Kesimpulan.....	129
5.8.	Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....		131
BIODATA PENULIS.....		135
LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOKOL DENGAN PIHAK DISKOMINFO KOTA SURABAYA.....		A- 1 -

LAMPIRAN B – KUESIONER PENELITIAN	B- 1 -
LAMPIRAN C – HASIL INTERVIEW DENGAN PIHAK DISKOMINFO KOTA SURABAYA.....	C- 1 -
LAMPIRAN D – HASIL WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KELURAHAN KOTA SURABAYA.....	D- 1 -
LAMPIRAN E – REKAPITULASI PEGAWAI NEGERI SIPIL (KELURAHAN) DI LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA	E- 1 -

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terkait sebelumnya	7
Tabel 4.1 Karakteristik tiap kategori adopter	46
Tabel 4.2 Pertanyaan identitas responden.....	48
Tabel 4.3 Pertanyaan kuesioner kategori adopter	52
Tabel 4.4 Pertanyaan kuesioner faktor penerimaan <i>e-government</i>	56
Tabel 5.1 Hasil face validity pertanyaan analisis karakter adopter.....	68
Tabel 5.2 Uji realibilitas pertanyaan analisis karakter adopter	70
Tabel 5.3 Uji validitas pertanyaan analisis faktor penerimaan <i>e-government</i>	71
Tabel 5.4 Uji Realibilitas faktor penerimaan <i>e-government</i> ..	72
Tabel 5.5 Item-Total Statistics performance expectancy	72
Tabel 5.6 Perbaikan uji validitas pertanyaan analisis faktor penerimaan <i>e-government</i>	73
Tabel 5.7 Target dan realisasi responden	74
Tabel 5.8 Interval jawaban	83
Tabel 5.9 Deskriptif statistik performance expectancy	83
Tabel 5.10 Deskriptif statistik effort expectancy	85
Tabel 5.11 Deskriptif statistik social influence	86
Tabel 5.12 Deskriptif statistik facilitating condition.....	87
Tabel 5.13 Deskriptif statistik behaviuoral intention	88
Tabel 5.14 Uji valitias performance exspectancy	90
Tabel 5.15 Uji validitas effort expectancy	90
Tabel 5.16 Uji validitas social influence.....	91
Tabel 5.17 Uji validitas facilitating condition.....	91
Tabel 5.18 Uji validitas behaviuoral intention	91
Tabel 5.19 Uji realibilitas.....	92
Tabel 5.20 Uji linierilitas	93

Tabel 5.21 Convergen Validity	94
Tabel 5.22 Hasil perbaikan convergent validity	96
Tabel 5.23 Discriminant validity	98
Tabel 5.24 <i>Composite realibility</i>	99
Tabel 5.25 Nilai AVE	100
Tabel 5.26 Original sample dan T statistik	101
Tabel 5.27 R Square	103
Tabel 5.28 Pengujian hipotesis	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Research Roadmap Lab PPSI (Sumber: http://is.its.ac.id/apps/masters_v2/?p=286)	6
Gambar 2.1 Theory of Reasoned Action.....	13
Gambar 2.2 Theory of Planned Behavior.....	14
Gambar 2.3 Technology Acceptance Model.....	15
Gambar 2.4 Extension of Technology Acceptance Model.....	15
Gambar 2.5 Model of PC Utilization	17
Gambar 2.6 Innovation Diffusion Theory.....	18
Gambar 2.7 Social Cognitive Theory.....	19
Gambar 2.8 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology.....	21
Gambar 2.9 Atribut ukur dan error.....	22
Gambar 2.10 Hubungan korelasi (pengaruh)	23
Gambar 2.11 Konstrak empiris dan konstrak laten	23
Gambar 2.12 Makna yang berbeda	24
Gambar 2.13 Smart PLS.....	25
Gambar 3.1 Metodologi	30
Gambar 4.1 Model Konseptual	37
Gambar 4.2 Tipe perancangan studi kasus.....	60
Gambar 5.1 Pemetaan jenis kelamin responden kategori rendah.....	75
Gambar 5.2 Komposisi jenis kelamin responden kategori rendah.....	75
Gambar 5.3 Pemetaan jenis kelamin responden kategori menengah	76
Gambar 5.4 Komposisi jenis kelamin responden kategori menengah	76
Gambar 5.5 Pemetaan jenis kelamin responden kategori tinggi	77

Gambar 5.6 Komposisi jenis kelamin responden kategori tinggi.....	77
Gambar 5.7 Pemetaan jenis kelamin responden secara keseluruhan.....	78
Gambar 5.8 Komposisi jenis kelamin responden secara keseluruhan.....	78
Gambar 5.9 Pemetaan tingkat pendidikan kategori rendah	79
Gambar 5.10 Komposisi tingkat pendidikan kategori rendah	79
Gambar 5.11 Pemetaan tingkat pendidikan kategori menengah	80
Gambar 5.12 Komposisi tingkat pendidikan kategori menengah.....	80
Gambar 5.13 Pemetaan tingkat pendidikan kategori tinggi....	81
Gambar 5.14 Komposisi tingkat pendidikan kategori tinggi..	81
Gambar 5.15 Pemetaan tingkat pendidikan secara keseluruhan	82
Gambar 5.16 Komposisi tingkat pendidikan secara keseluruhan.....	82
Gambar 5.17 Hasil pengujian hipotesis	104
Gambar 5.18 Hasil pengujian hipotesis dalam bentuk sederhana	105
Gambar 5.19 Pemetaan karakter adopter kelurahan	109
Gambar 5.20 Komposisi adopter pegawai kelurahan	110
Gambar 5.21 Karakteristik Innovator	111
Gambar 5.22 Karakteristik Early Adopter.....	112
Gambar 5.23 Karakteristik Early Majority	114
Gambar 5.24 Karakteristik late majority	116
Gambar 6.1 Perbandingan hasil penelitian Roger dengan penelitian ini.....	125

DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1 Validitas internal.....	26
Rumus 2.2 Rumus Kuder-Richardson.....	27

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan tugas akhir yang mendasari Analisis karakter adopter dan faktor penerimaan *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya. Serta gambaran terhadap manfaat dari tugas akhir dan relevansi tugas akhir.

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Tuntutan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sering ditujukan kepada aparatur pemerintah. Tuntutan terkait pelayanan di bidang *public service* (pelayanan umum) terutama dalam hal kualitas dan mutu pelayanan. Pemerintah sebagai penyedia layanan bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan umum yang dapat memenuhi kepentingan masyarakat luas di seluruh wilayah Indonesia, dapat diandalkan dan terpercaya, serta mudah dijangkau secara efektif. Pada dasarnya pelayanan umum menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa layanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Untuk menjawab tuntutan tersebut, pemerintah melibatkan penggunaan ICT dalam pemberian layanannya. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dioptimalkan untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi birokrasi, membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja sehingga memungkinkan instansi-instansi pemerintah untuk dapat bekerja secara terpadu untuk menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan umum yang disediakan oleh pemerintah. Dengan demikian, diharapkan layanan umum dapat diberikan secara optimal. [1] Penggunaan ICT dalam bentuk e-government ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. [2] E-Government diyakini memiliki banyak kelebihan seperti

peningkatan proses dan operasi dari layanan pemerintah, meningkatkan sharing informasi antara pemerintah dan masyarakat, memberikan pelayanan secara professional, aman dan nyaman, serta penghematan dalam hal waktu. E-government telah menjadi focus dari pemerintah pada berbagai Negara. Tercatat 179 dari 192 negara anggota PBB telah mengembangkan strategi untuk implementasi e-government dan oleh karena itu e-government telah diidentifikasi sebagai salah satu prioritas utama bagi pemerintah di seluruh dunia. [3]

Implementasi e-Government menyentuh sektor pemerintahan secara menyeluruh mulai dari tingkat pemerintahan pusat sampai kepada tingkat daerah. Untuk tingkat kelurahan sendiri Kepala Lurah Semolowaru mengatakan telah menggunakan 3 aplikasi e-Government, yaitu Surabaya Single Window (SSW), e-Lampid dan e-Health. SSW digunakan untuk hal perizinan dan NPWP, e-Lampid digunakan untuk pengurusan yang berkaitan dengan kelahiran dan kematian, sedangkan e-Health digunakan untuk pendaftaran pada puskesmas. Beliau mengatakan e-Government tersebut dinilai sangat penting karena akan sangat membantu warga dalam urusan terkait fungsi e-Government tersebut dengan syarat berkas-berkas yang dibutuhkan sudah lengkap.

Agar tujuan dari implementasi e-Government dapat tercapai secara maksimal, seluruh lapisan aparatur pemerintah mulai dari jajaran kepala pemerintahan sebagai pelaksana pada level strategis hingga pegawai sebagai pelaksana pada level teknis harus dapat menerima implementasi e-Government tersebut. Instruksi untuk menerapkan e-Government tidak akan sukses apabila dari para pegawai tidak dapat menerimanya. Penerimaan terhadap implementasi e-Government dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti fasilitas pendukung, lingkungan dan yang lain. Menurut Roger dalam Innovation Diffusion Theory, karakteristik individu atau kelompok terhadap penerimaan suatu inovasi dapat diklasifikasikan menjadi 5

kategori, yaitu *Innovator*, *Early Adopter*, *Early Majority*, *Late Majority* dan *Laggard*. *Innovator* merupakan individu atau kelompok yang pertama kali mengadopsi inovasi tersebut. Sedangkan *Early Adopter* merupakan yang menjadi perintis dalam penerimaan inovasi. *Early Majority* lebih berhati-hati dalam menerima sebuah inovasi. *Late Majority* merupakan individu atau kelompok yang menerima sebuah inovasi karena paksaan dan *Laggard* merupakan yang menolak menerima sebuah inovasi. [4]

Mengenai penelitian penerimaan adopsi Teknologi telah berkembang dan menghasilkan beberapa model. Di antaranya yang sering digunakan yaitu (*Theory of Reasoned Action* (TRA) [5], *the Theory of Planned Behavior* (TPB) [6], *Technology Acceptance Model* (TAM) [7] *Extension of the Technology Acceptance Model* (TAM2) [8], *Innovation Diffusion Theory* (IDT) [4] dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) [9] [10].

UTAUT merupakan salah satu model penerimaan teknologi terkini yang menggabungkan fitur-fitur dari kedelapan model yang lainnya. Model tersebut yaitu TRA, TPB, TAM, TAM2, IDT, *the Motivational Model of Computer Usage* (MM) [11], *the Model of PC Utilization* (MPCU) [12] dan *Social Cognitive Theory* (SCT) [13]. UTAUT terbukti lebih berhasil dalam menjelaskan hingga 70% varian pengguna dibanding model yang lainnya. [9]

Berdasarkan hal tersebut perlu untuk mengetahui karakter pegawai kelurahan tersebut, apakah termasuk *Innovator*, *Early Adopter*, *Early Majority*, *Late Majority* atau bahkan *Laggard*. Selain itu, penelitian ini juga untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi penerimaan e-Government oleh pegawai kelurahan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan perumusan masalah yang akan diselesaikan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik adopter dari pegawai kelurahan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi keinginan penggunaan *e-government* oleh pegawai kelurahan?
3. Bagaimana rekomendasi yang diberikan agar implementasi *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya dapat tercapai maksimal?

1.3. Batasan Masalah

Dari perumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Responden penelitian yang dilakukan pada tugas akhir ini terbatas pada pegawai kelurahan di Surabaya
2. Kategori karakter adopter pegawai kelurahan berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory*.
3. Model yang akan digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi penerimaan e-Government pada pegawai kelurahan yaitu *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui karakter adopter pegawai kelurahan berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory*
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pegawai kelurahan terhadap penggunaan

e-goevrnment berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*

3. Memberikan rekomendasi agar implementasi *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya dapat tercapai maksimal

1.5. Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

Bagi Pemerintah:

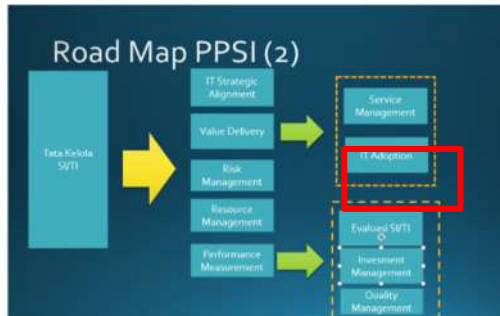
- 1) Dapat membantu pemerintah mengetahui karakteristik pegawai kelurahan dalam penerimaan e-Government
- 2) Dapat membantu pemerintah mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan penggunaan e-government pada pegawai kelurahan
- 3) Dapat membantu pemerintah agar implementasi *e-government* pegawai kelurahan di Surabaya dapat tercapai maksimal

Bagi akademis:

Dapat mengembangkan dan memperluas ilmu pengetahuan saat ini dan memperluas wawaasan mengenai penerimaan dalam inovasi *e-Government*.

1.6. Relevansi

Tugas akhir ini berkaitan dengan adopsi teknologi informasi pada roadmap penelitian Laboratorium Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. Peta research roadmap tersebut bisa dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini.



Gambar 1.1 Research Roadmap Lab PPSI (Sumber: http://is.its.ac.id/apps/masters_v2/?p=286)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian tugas akhir, dilakukan tinjauan pustaka terhadap tulisan dari beberapa penelitian sebelumnya yang sesuai dengan topik penelitian tugas akhir. Hasil tinjauan tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.1 di bawah ini..

2.1. Studi Sebelumnya

Tabel 2.1 Penelitian terkait sebelumnya

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Nama Peneliti	Mohammed Alshehri ¹ , Steve Drew ¹ dan Rayed AlGhamdi	Norazah Mohd Suki dan T. Ramayah	Oye N. D., Aiahad, N. dan Ab.rahim N.	Junaidah Hashim
Judul Penelitian	<i>Analysis of Citizens' Acceptance for E-Government Services : Applying The UTAUT Model (2012)</i>	<i>User Acceptance of the E-Government Services in Malaysia : Structural Equation Modeling Approach</i>	<i>Awareness, Adoption and Acceptance of ICT Innovation in Higher Education Institution (2010)</i>	<i>Information Communication Technology (ICT) Adoption Among SME Owners in Malaysia (2007)</i>

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Hasil Penelitian	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa <i>Acceptance</i> E-Government dipengaruhi oleh faktor <i>Performance Expectancy</i>, tidak dimoderasi oleh moderator apapun, <i>Effort Expectancy</i>, dimoderasi oleh <i>internet experience</i>, <i>Social Influence</i>, dimoderasi oleh <i>internet experience</i> dan <i>Facilitating Condition</i>, juga dimoderasi oleh <i>internet experience</i> .</p>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi penerimaan E-Government Service di Malaysia yaitu <i>Perceived Usefulness</i>, <i>Perceived Ease of Use</i>, <i>External</i>, <i>Interpersonal</i>, <i>Self Efficacy</i>, <i>Facilitating Attitude</i> dan <i>Subjective Norms</i></p>	<p>Penelitian ini menjelaskan bahwa walaupun penggunaan ICT pada perguruan tinggi di University of Jos, Nigeria dianggap penting, namun level adopsi bagi pada staffnya masih bisa dibilang rendah.</p>	<p>Pemilik bisnis kecil dan menengah di Malaysia masih rendah dalam hal kemampuan penguasaan ICT, jarang menggunakan internet dalam tempat kerjanya dan termasuk dalam kategori <i>Late Majority</i>. Karena kemampuan yang rendah, jarang menggunakan ICT, kesulitan dalam hal adopsi, mereka lambat dalam proses adopsi</p>

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Kelebihan	Jumlah responden yang digunakan cukup banyak	Terdapat banyak konstruktor yang digunakan pada model penelitian, sehingga bisa menghasilkan hipotesis yang lebih banyak	Terdapat pemaparan yang cukup jelas mengenai kuosioner yang digunakan dalam pengambilan data	Penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mengenai bagaimana agar pelaku bisnis kecil menengah dapat mempelajari ICT, tapi juga hambatan apa yang mungkin akan ditemukan

	Penelitian 1	Penelitian 2	Penelitian 3	Penelitian 4
Kekurangan	Tidak terdapat penjelasan mengenai kuosioner yang digunakan	Tidak terdapat penjelasan mengenai kuosioner yang digunakan	Penjelasan terkait model yang digunakan terlalu singkat	Penulis menjelaskan bahwa kuosioner yang digunakan dalam pengambilan data pada penelitian ini hanya menggunakan Bahasa Inggris saja (tidak menggunakan bahasa lokal) sehingga menyebabkan responden kesulitan dalam menjawab kuosioner

2.2. E-Government

Dalam Mengenai definisi *e-government*, ada beberapa deskripsi yang cukup beragam dari individu atau komunitas. Hal ini disebabkan karena hal berikut:

- Setiap negara mempunyai scenario implementasi konsep *e-government* yang berbeda-beda walaupun memiliki prinsip-prinsip dasar yang universal
- Dikarenakan banyaknya tugas dan tanggung jawab dari pemerintah sebuah negara menyebabkan ranah Implementasi *e-government* sangatlah luas
- Pemahaman mengenai e-Government sangat ditentukan oleh kondisi negara yang bersangkutan,

antara lain sejarah, budaya, pendidikan, pandangan politik dan kondisi ekonomi masing-masing.

- Tiap-tiap negara memiliki visi, misi dan strategi pembangunan yang berbeda-beda dan unik sehingga menyebabkan terjadinya beragam pendekatan dan skenario terkait proses pengembangan bangsa. [14]

Menurut Bank Dunia, *e-government* yaitu penggunaan Teknologi Informasi (seperti *Wide Area Network*, internet, dan *mobile computing*) oleh pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengelola hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak lainnya yang terkait dengan pemerintah. Sedangkan UNDP (United Nation Development Programme) mendefinisikan *e-governemnt* sebagai aplikasi dari Teknologi Informasi dan Komunikasi yang digunakan oleh pemerintah [14]

E-government mengarah pada penggunaan ICT (*Information and Communication of Technology*) oleh aparatur pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis dan sektor pemerintah. Teknologi ini dapat melayani berbagai tujuan yang berbeda, *delivery service* kepada masyarakat yang lebih baik, meningkatkan interaksi dengan bisnis dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Manfaat yang dihasilkan dapat mengurangi korupsi, peningkatan transparansi dan kenyamanan, pertumbuhan pendapatan dan pengurangan biaya [15]

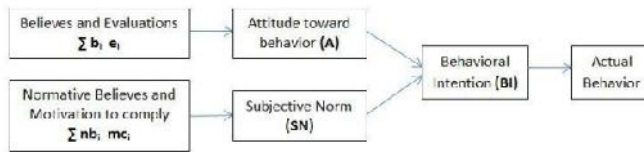
2.3. Model Adopsi Teknologi

Seiring dengan perkembangan teknologi, penelitian terkait penerimaan adopsi teknologipun terus berkembang. Penelitian tersebut bertujuan untuk meneliti penerimaan pemakai untuk menggunakan teknologi yang diimplementasikan serta mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi pemakai

untuk mau menggunakan teknologi tersebut. Telah ada beberapa teori yang berkembang hingga saat ini, yaitu (*Theory of Reasoned Action* (TRA) (Ajzen & Fishbein, Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour, 1980), *the Theory of Planned Behavior* (TPB) [6], *Technology Acceptance Model* (TAM) [7], *Extension of the Technology Acceptance Model* (TAM2) [9], *the Motivational Model of Computer Usage* (MM) [11], *the Model of PC Utilization* (MPCU) [12], *Innovation Diffusion Theory* [4] and *Social Cognitive Theory* (SCT) [13], *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*.

2.3.1. *Theory of Reasoned Action* (TRA)

Theory of Reasoned Action dikembangkan oleh Martin Fishbein dan Icak Ajzen. Model ini menjelaskan faktor-faktor yang mendorong perilaku manusia secara psikologi. Dalam model ini dijelaskan bahwa perilaku individu (*Actual Behaviour*) ditentukan langsung oleh niat untuk berperilaku (*Behavioral Intention*). Sedangkan niat untuk berperilaku ini ditentukan oleh dua faktor secara bersamaan, yaitu sikap terhadap suatu perilaku (*Attitude Toward Behaviour*) dan norma-norma subjektif (*Subjective Norms*). Selanjutnya sikap terhadap perilaku didefinisikan sebagai perasaan positif atau negative (*evaluate affect*) terhadap pencapaian suatu perilaku. Sedangkan norma-norma subjektif merupakan persepsi seseorang dengan melihat bahwa bagi kebanyakan orang yang dianggap penting baginya, dirinya harus atau tidak harus melakukan suatu perilaku [5]. Model *Theory of Reasoned Actioned* dapat dilihat pada Gambar 2.1 di bawah ini.

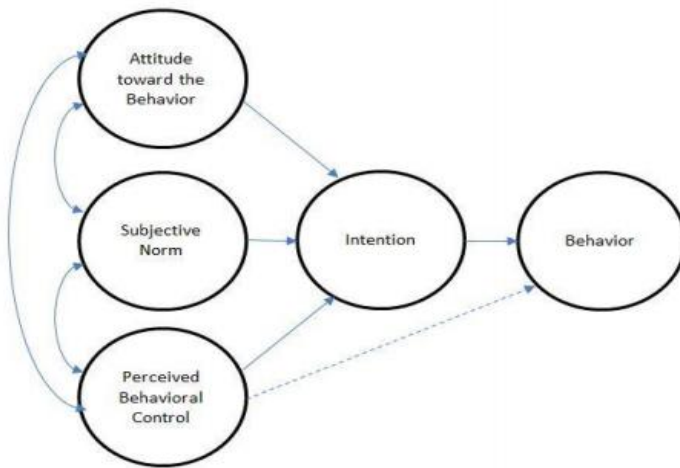


Gambar 2.1 Theory of Reasoned Action

2.3.2. *Theory of Planned Behavior (TPB)*

Theory of Planned Behavior merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action*. Pada model ini terdapat satu tambahan elemen dalam model konstruksi, yaitu persepsi terhadap kendali perilaku (*Perceived Behavioral Control*). Persepsi terhadap kendali perilaku ini didefinisikan sebagai persepsi terhadap kemudahan/kesulitan dalam melaksanakan suatu tindakan/berperilaku. [16].

Model ini menjelaskan bahwa terdapat korelasi antara Persepsi terhadap kendali perilaku dengan sikap terhadap suatu perilaku (*Attitude toward the Behavior*) dan norma-norma subjektif (*Subjective Norm*) dalam mempengaruhi seseorang untuk melakukan dorongan berperilaku. Menurut model ini manusia merupakan makhluk sosial yang artinya perilaku-perilakunya tidak hanya termotivasi dibawah kendali individu tersebut, melainkan juga dipengaruhi oleh informasi-informasi yang diterimanya. Model *Theory of Planned Behavior* dapat dilihat pada Gambar 2.2 di bawah ini.

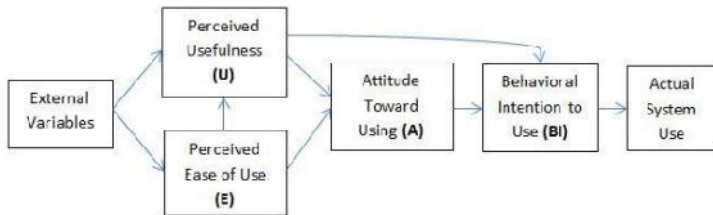


Gambar 2.2 Theory of Planned Behavior

2.3.3. *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model dikembangkan oleh Fred D. Davis. Model ini dikembangkan dari *Theory of Reasoned Action* untuk konteks penerimaan pengguna terhadap Sistem Informasi dan bertujuan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan komputer yang lebih umum sifatnya. [7] *Behavioral Intention* untuk menggunakan sistem tergantung pada sikap terhadap penggunaan sistem (*Attitude Toward Using*) dan persepsi kegunaan sistem (*Perceived Usefulness*). Sedangkan sikap terhadap penggunaan sistem (*Attitude Toward Using*) bergantung pada persepsi kegunaan sistem dan persepsi kemudahan penggunaan sistem (*Perceived Ease of Use*). Persepsi kegunaan sistem merupakan tingkat keyakinan bahwa penggunaan sistem akan dapat membantu pekerjaannya. Sedangkan persepsi kemudahan penggunaan sistem merupakan tingkat keyakinan mengenai kemudahan dalam menggunakan sistem. Persepsi kegunaan dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem dan variable eksternal. Sedangkan kemudahan penggunaan sistem juga dipengaruhi

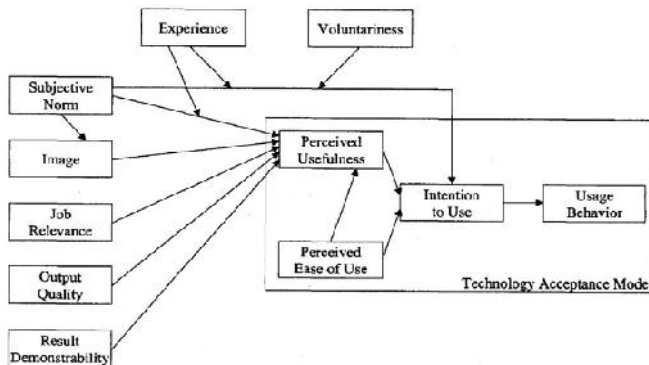
oleh variabel eksternal. Model *Technology Acceptance Model* dapat dilihat pada Gambar 2.3 di bawah ini.



Gambar 2.3 Technology Acceptance Model

2.3.4. *Extension of Technology Acceptance Model (TAM2)*

Model *Extension of Technology Acceptance Model* (TAM2) merupakan perkembangan lebih lanjut dari model TAM karena model dinilai terdapat keterbatasan dalam menjelaskan alasan sistem dianggap berguna bagi seseorang. [8] Dalam TAM2 ditambahkan beberapa faktor tambahan terhadap konstruktor *Perceived Usefulness*. Model *Extension of Technology Acceptance Model Actioned* dapat dilihat pada Gambar 2.4 di bawah ini.



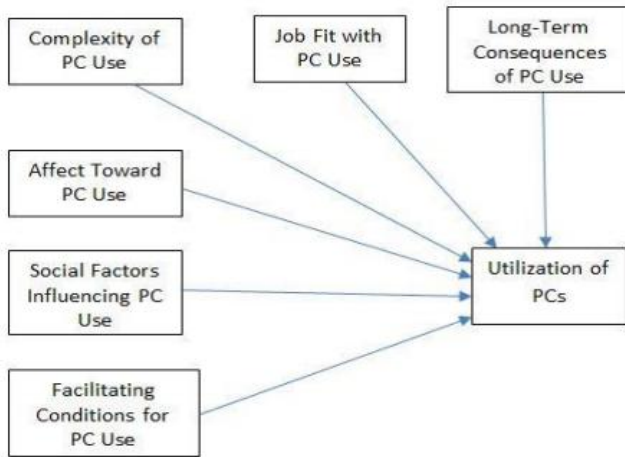
Gambar 2.4 Extension of Technology Acceptance Model

2.3.5. *Motivational Model of Computer Use (MM)*

Motivational Model of Computer Use dikembangkan oleh Davis. Dalam model ini dijelaskan bahwa minat untuk menggunakan computer di tempat kerja dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu persepsi terhadap sejauh mana manfaat komputer dapat meningkatkan kinerja dan persaan menyenangkan yang didapat ketika menggunakan komputer tersebut

2.3.6. *Model of PC Utilization (MPCU)*

Motivational Model of PC Utilization dikembangkan menggunakan pendekatan faktor-faktor yang mempengaruhi sebuah perilaku dalam konteks sistem informasi untuk memprediksi yang mempengaruhi pemanfaatan PC (PC Utilization). Dalam model MPCU, dijelaskan bahwa pemanfaatan PC dipengaruhi oleh normal-normal sosial dan tiga komponen *expected consequences*. [12] Norma-norma social mencakup *Affect Toward PC Use*, *Social Factors Influencing PC Use* dan *Facilitating Condition for PC Use*. Sedangkan *expected consequences* terdiri dari kompleksitas penggunaan PC (*complexity of PC Use*), kecocokan antara pekerjaan dengan kemampuan PC (*job fit with PC Use*) serta konsekuensi pemanfaatan PC dalam jangka panjang (*long-term consequences of PC Use*). Model *PC of Utilization* dapat dilihat pada Gambar 2.5 di bawah ini.

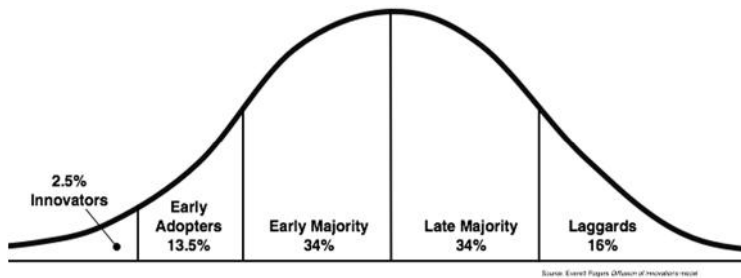


Gambar 2.5 Model of PC Utilization

2.3.7. *Innovation Diffusion Theory (IDT)*

Innovation Diffusion of Theory dikembangkan oleh Everett M. Rogers dengan mempelajari berbagai macam inovasi. Rogers mengelompokkan adopter inovasi teknologi kedalam lima kategori, yaitu *Innovators*, *Early Adopters*, *Early Majority*, *Late Majority* dan *Laggards*. *Innovators* merupakan individu yang pertama kali mengadopsi suatu inovasi. Dicirikan dengan mau menerima resiko, berusia muda, memiliki kelas social tinggi, memiliki kemampuan finansial yang cukup pasti, memiliki akses ke sumber-sumber pengetahuan dan berinteraksi dengan kelompok kategori adopter yang lainnya. *Early Adopter* merupakan yang menjadi perintis dalam penerimaan inovasi. Kelompok ini biasanya memiliki *opinion leadership* yang tinggi. *Early Majority* lebih berhati-hati dalam menerima sebuah inovasi, proses adopsi terhadap suatu inovasi lebih lama dari dua kategori kelompok yang sebelumnya. Biasanya memiliki kelas sosial di atas rata-rata.

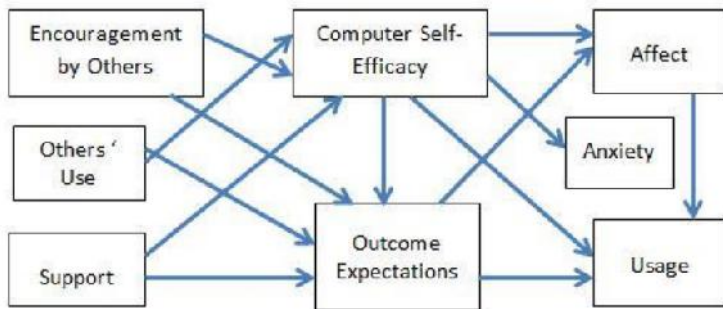
Late Majority merupakan individu atau kelompok yang menerima sebuah inovasi setelah rata-rata masyarakat mau menerima adopsi suatu teknologi, biasanya karena paksaan. Kelompok ini memiliki skeptisme dan keragu-raguan terhadap teknologi baru. *Laggard* merupakan yang menolak menerima sebuah inovasi. Bercirikan memiliki kemampuan finansial yang rendah, berusia relatif lebih tua dan memiliki pola pikir konservatif. [4] Model *Innovation Diffusion Theory* dapat dilihat pada Gambar 2.6 di bawah ini.



Gambar 2.6 Innovation Diffusion Theory

2.3.8. *Social Cognitive Theory (SCT)*

Motivational Model ini menerangkan peranan *Self-Efficacy*, yaitu penilaian tentang kemampuan untuk menggunakan teknologi yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu. [13] *Self-Efficacy* dipengaruhi oleh ekspektasi akan apa yang dihasilkan dalam penggunaan komputer (*Outcome Expectations*). Kemudian kedua dari *Self-Efficacy* maupun *Outcome Expectations* dipengaruhi oleh 3 hal, yaitu penguatan oleh pengguna lain (*Encouragement by Others*), penggunaan komputer oleh pengguna lain (*Other's use*) dan dukungan yang didapatkan (*Support*). Model *Social Cognitive Theory* dapat dilihat pada Gambar 2.7 di bawah ini.



Gambar 2.7 Social Cognitive Theory

2.3.9. *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology merupakan model yang dikembangkan oleh Venkatesh et al., sebagai model untuk memprediksi penerimaan pada penggunaan teknologi informasi. Model ini mempunyai 4 kunci konstruktor utama (*performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*) mempengaruhi niat perilaku untuk menggunakan teknologi. [17] UTAUT menggabungkan 8 model terkait penerimaan teknologi lainnya yang sebelumnya sudah ada menjadi sebuah model yang terintegrasi. Model-model tersebut yaitu TRA, TPB, TAM, TAM2, MM, MPCU, IDT dan SCT.

Masing-masing konstruktor tersebut menjelaskan:

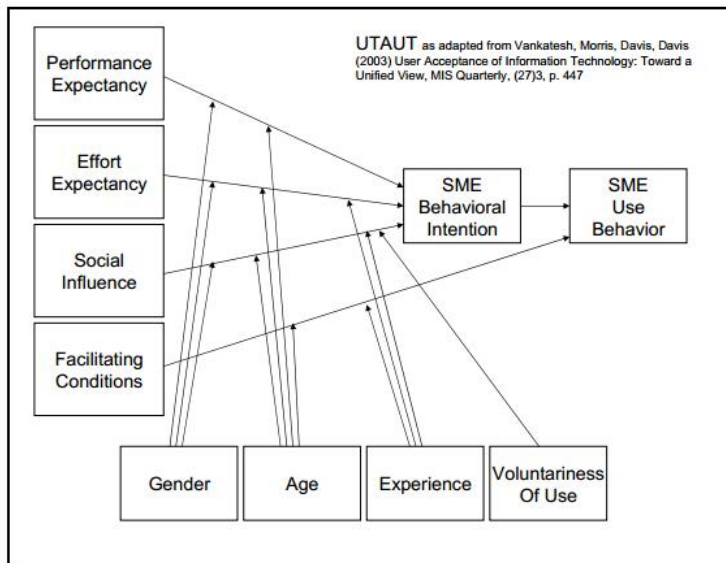
1. *Performance Expectancy (PE)*: "Derajat keyakinan seseorang bagaimana penggunaan suatu sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerja pekerjaan." Konstruktor ini diambil dari konstruktor pada model yang lain, yaitu *perceived usefulness* (TAM dan TAM2), *ekstrinsik motivation* (MM), *job-fit* (MPCU), *relative advantage* (IDT), dan *outcome expectancy* (SCT).

2. *Effort Expectancy* (EE): "Derajat kemudahan yang berhubungan dengan sistem." Konstruktor ini diambil dari konstruktor pada model yang lain, yaitu *perceived ease of use* (TAM) dan *complexity* (IDT dan MPCU).

3. *Social Influence* (SE): "Derajat yang berhubungan dengan bagaimana seseorang merasakan pentingnya orang lain percaya bahwa dia seharusnya menggunakan sistem yang baru." Konstruktor ini diambil dari konstruktor pada model yang lain, yaitu *subjective norms* (TRA, TAM2, TPB dan TAM2), *social factor* (MPCU) dan *image* (IDT).

4. *Facilitating Conditions* (FC): "Derajat keyakinan seseorang bahwa infrastruktur organisasi dan teknis yang ada mendukung penggunaan sistem, Konstruktor ini diambil dari konstruktor pada model yang lain, yaitu *perceived behavioural control* (TPB dan TAM2), *facilitating condition* (MPCU), dan *compatibility* (IDT). [18]

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* dapat dilihat pada Gambar 2.8 di bawah ini.



Gambar 2.8 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

2.4. *Structural Equation Modeling (SEM)*

Structural Equation Modeling (SEM) merupakan salah satu analisis *multivariate* yang digunakan untuk menganalisis hubungan variabel secara kompleks. Analisis tersebut umumnya melibatkan banyak variabel. *Struktural Equation Modeling (SEM)* merupakan teknik modeling statistik yang bersifat sangat *cross-sectional*, *linear* dan umum. Dalam SEM ini juga termasuk analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*). SEM juga merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model sebab akibat. [19]

SEM digunakan untuk menjelaskan hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian secara menyeluruh. SEM

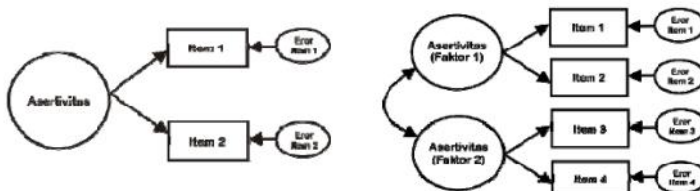
merupakan penggabungan antara dua konsep statistika, diantaranya konsep analisis faktor yang masuk dalam model pengukuran (*measurement model*) yang menjelaskan hubungan antar variabel dengan indikator - indikator yang merupakan kajian dari psikometrik dan konsep regresi melalui model struktural (*structural model*) menjelaskan hubungan antar variabel an merupakan kajian dari statistika.

Ada 7 tahapan dalam pemodelan dan analisis struktural, yaitu sebagai berikut :

1. Pengembangan model teoritis
2. Pengembangan diagram alur
3. Konversi diagram alur ke dalam persamaan struktural dan model pengukuran
4. Memilih jenis matrik input dan estimasi model yang diusulkan
5. Menilai identifikasi model struktural
6. Menilai kriteria Goodness-of-Fit
7. Interpretasi dan modifikasi model

2.4.1. Model Pengukuran

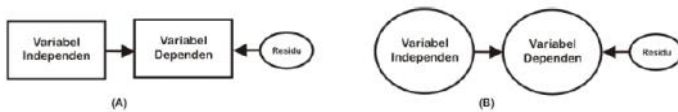
Pendekatan SEM konsep ini dijabarkan menjadi gambar yang menunjukkan skor sebuah item yang dibangun dari dua komponen, yaitu atribut ukur dan error. Pendekatan konsep *SEM* dapat dilihat pada Gambar 2.9 di bawah ini.



Gambar 2.9 Atribut ukur dan error

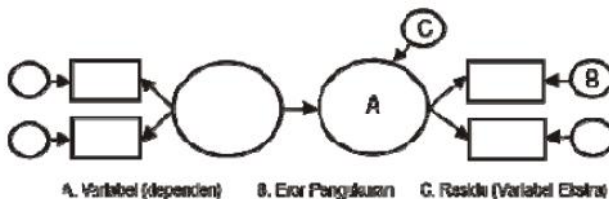
2.4.2. Model Struktural

Model struktural menggambarkan hubungan satu variabel dengan variabel lainnya. Hubungan tersebut dapat berupa korelasi maupun pengaruh. Korelasi antar variabel ditunjukkan dengan garis dengan berpanah di kedua ujungnya sedangkan pengaruh ditandai dengan satu ujung berpanah. Hubungan korelasi tersebut dapat dilihat pada Gambar 2.10 di bawah ini.



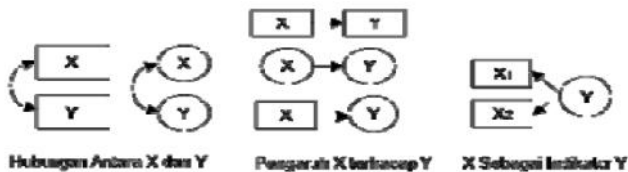
Gambar 2.10 Hubungan korelasi (pengaruh)

Konstrak merupakan atribut yang menunjukkan variabel terdiri dari dua jenis yakni konstrak empirik adalah kita dapat mengetahui besarnya konstrak ini secara empirik misalnya dari item tunggal atau skor total item – item hasil pengukuran. Konstrak Laten adalah konstrak yang tidak terukur dikarenakan *common factor* yang menunjukkan domain yang diukur oleh seperangkat indikator/item dan *unique factor (error)* yang merupakan eror pengukuran. Gambaran konstrak empiris dan konstrak laten dapat dilihat pada Gambar 2.11 di bawah ini.



Gambar 2.11 Konstrak empiris dan konstrak laten

Jalur (path) adalah informasi yang menunjukkan keterkaitan antara satu konstruk dengan konstruk lainnya. Jalur di dalam SEM terbagi menjadi dua jenis yaitu jalur hubungan kausal dan non kausal. Jalur kausal digambarkan dengan garis dengan panah salah satu ujungnya dan jalur hubungan non kausal ditandai dengan gambar garis dengan dua panah di ujungnya. Namun demikian, meski bentuk garis sama akan tetapi jika jenis konstruk yang dihubungkan adalah berbeda makna garis berbentuk sama tersebut dapat bermakna berbeda. Perbedaan antara hubungan kausal dan non kausal digambarkan seperti Gambar 2.12 di bawah ini.

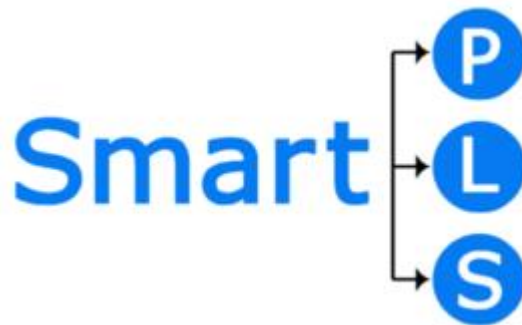


Gambar 2.12 Makna yang berbeda

SEM mempunyai sifat yang fleksible dikarenakan peneliti dapat menggambar berbagai model sesuai dengan penelitian yang dilakukannya, sifat yang fleksible membuat variasi yang dimiliki banyak sekali model – model yang diuji dengan menggunakan SEM.

2.4.3. *Smart PLS*

Wold dan Ghazali menyatakan bahwa PLS merupakan metode analisis yang powerfull oleh karena tidak didasarkan banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariate. Sampel yang digunakan tidak harus berukuran besar. Menurut Ghazali [20] PLS bertujuan untuk membantu dalam mendapatkan nilai variabel laten untuk tujuan prediksi. Variabel laten yaitu linear agregat dari indikator-indikatornya. Logo Smart PLS seperti pada Gambar 2.13 di bawah ini.



Gambar 2.13 Smart PLS

SmartPLS merupakan salah satu software statistik untuk metode *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis varians. Pada saat ini yang digunakan pada versi SmartPLS 3.0. SmartPLS menyediakan menu untuk menggambar model SEM, sehingga mempermudah pemakainya tanpa harus menuliskan kode seperti software lainnya.

2.5. Data Valid dan Reliabel

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur.

Validitas tes pada dasarnya menunjuk kepada derajat fungsi pengukurnya suatu tes, atau derajat kecermatan ukurnya sesuatu tes. Validitas suatu tes mempermasalahkan apakah tes tersebut benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Maksudnya adalah seberapa jauh suatu tes mampu

mengungkapkan dengan tepat ciri atau keadaan yang sesungguhnya dari obyek ukur, akan tergantung dari tingkat validitas tes yang bersangkutan. Validitas berkenaan dengan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai.

Untuk menghitung validitas internal untuk skor butir dikotomi digunakan koefisien korelasi biserial (r_{bis}) dapat dilihat pada Rumus 2.1 di bawah:

$$r_{bis(i)} = \frac{\overline{X_i} - \overline{X_t}}{S_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}}$$

Rumus 2.1 Validitas internal

Keterangan:

$r_{bis(i)}$ = koefisien korelasi antara skor butir ke i dengan skor total.

$\overline{X_i}$ = rata-rata skor total responden yang menjawab benar butir ke i .

$\overline{X_t}$ = rata-rata skor total semua responden.

S_t = standar deviasi skor total semua responden.

p_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir ke i .

q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir ke i .

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama

aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Sugiyono [21] menyatakan bahwa reliabilitas ukuran menyangkut seberapa jauh skor deviasi individu, atau skor-z, relatif konsisten apabila dilakukan pengulangan pengadministrasian dengan tes yang sama atau tes yang ekuivalen. Reliabilitas merupakan salah-satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Suatu tes dikatakan reliabel jika selalu memberikan hasil yang sama bila diteskan pada kelompok yang sama pada waktu atau kesempatan yang berbeda.

Koefisien reliabilitas konsistensi gabungan butir untuk skor butir dikotomi dapat dihitung dengan menggunakan rumus Kuder-Richardson yang dikenal dengan nama KR-20 dengan Rumus 2.2 di bawah ini :

$$KR-20 = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum p_i q_i}{S_t^2} \right)$$

Rumus 2.2 Rumus Kuder-Richardson

Keterangan:

k = cacah butir.

$p_i q_i$ = varians skor butir.

p_i = proporsi jawaban yang benar untuk butir nomor i .

q_i = proporsi jawaban yang salah untuk butir nomor i .

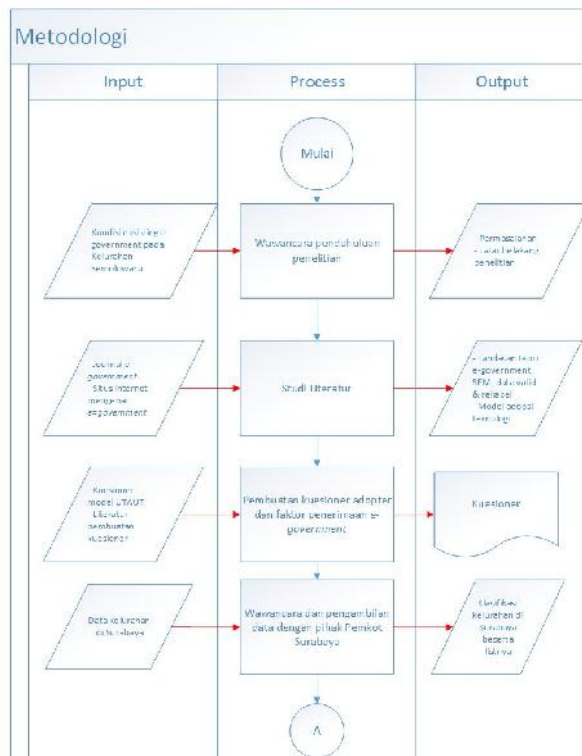
S_t^2 = varians skor total responden

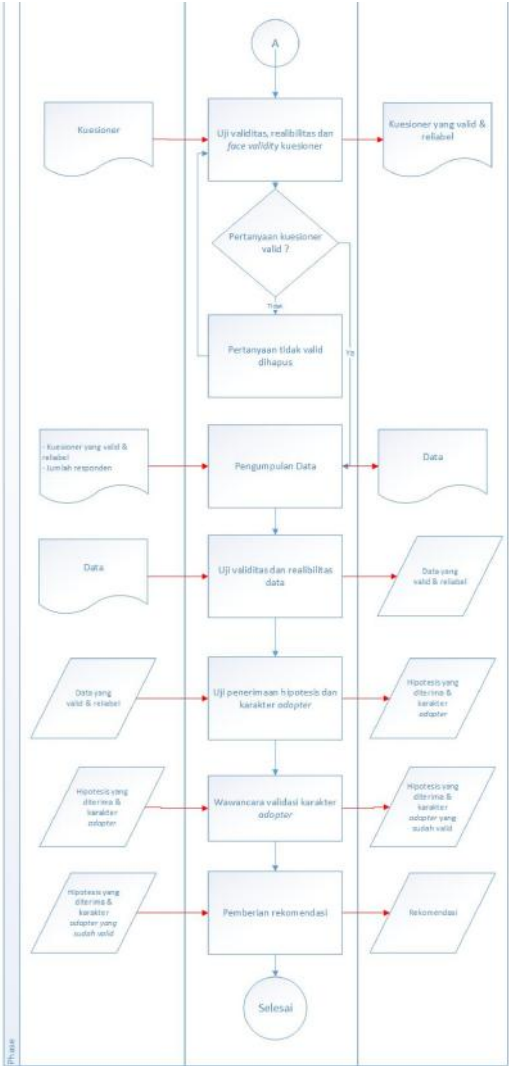
(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB III METODOLOGI

Bagian ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini. Metodologi ini diperlukan sebagai panduan secara sistematis dalam pengerjaan tugas akhir.

Metode pengerjaan tugas akhir dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut.





Gambar 3.1 Metodologi

3.1 Tahapan Wawancara Pendahuluan

Tahap ini adalah tahap mengumpulkan kondisi eksisting dari implementasi *e-government* pada tingkat kelurahan. Pada tahap ini dilakukan wawancara kepada kepala Kelurahan Semolowaru untuk mengetahui aplikasi *e-government* apa saja yang sudah digunakan beserta permasalahan dalam implementasinya.

3.2 Studi Literature

Tahap ini adalah tahap untuk menemukan fakta yang ada saat ini untuk mendukung latar belakang permasalahan, menentukan model yang akan digunakan dalam pengerjaan tugas akhir, mendalami model tersebut dan konsep *e-government* dan mempelajari penelitian terdahulu untuk menemukan *knowledge gap*.

3.3 Pembuatan Kuesioner *Adopter* dan Faktor Penerimaan e-Government

Pada tahap ini menjelaskan proses penyusunan kuisisioner dimana keluaran pada tahapan ini yaitu kuisisioner akan berguna sebagai pengambilan data. Kuisisioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan digunakan untuk menggali informasi mengenai penerimaan adopsi teknologi *e-governement* pada tingkat kelurahan. Kuisisioner tersebut ditujukan khusus bagi pegawai yang berada pada tingkat kelurahan yang menggunakan sistem *e-government*. Kuesioner ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu identitas responden dan pernyataan variabel penelitian. Sedangkan kuesioner pertanyaan penelitian juga terbagi menjadi dua bagian, yang pertama pertanyaan-pertanyaan untuk menganalisis karakter adopter pegawai kelurahan yang berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory* dan yang kedua pertanyaan-pertanyaan yang menganalisis faktor penerimaan *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya yang menggunakan model UTAUT.

3.4 Wawancara dengan Pihak Pemkot Surabaya

Tahap ini merupakan tahap untuk menggali informasi mengenai klasifikasi dari tiap-tiap kelurahan yang ada di Surabaya baik berdasarkan fasilitas dan kesiapan ICTnya ataupun dari segi tingkat pendidikan dari pegawai kelurahan beserta data kelurahan apa saja yang termasuk dalam klasifikasi tersebut.

3.5 Uji Validitas, Realibilitas dan *Face Validity* Kuesioner

Tahap ini adalah tahap.pengujian validitas, realibitas dan *face validity* dari kuosioner yang telah dibuat. Untuk pertanyaan kuesioner yang menganalisis karakter *adopter*, dilakukan uji validitas dan realibilitas. Sedangkan untuk pertanyaan kuesioner yang menganalisis factor penerimaan *e-government* dilakukan *face validity*. Untuk uji validitas dan realibilitas, kuesioner yang telah dibuat diujikan kepada 20 responden pegawai kelurahan secara acak. Reliabilitas memiliki arti dapat dijadikan acuan, atau dapat digunakan istilah lain yaitu konsisten. Ukuran konsistensi tersebut diukur oleh nilai cronbach alpha. Nilai *cronbach alpha* bernilai positif, dan suatu data kuesioner dikatakan reliable apabila memiliki nilai cronbach alpha lebih atau sama dengan 0.6. Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* suatu kuesioner, maka semakin tinggi reliabilitas kuesioner tersebut. Sedangkan uji validitas adalah salah satu tools untuk mengukur sah / valid atau tidaknya hasil kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila merepresentasikan apa yang ingin dicapai dari pembagian kuesioner tersebut. Sedangkan untuk *face vailidity*, wawancara dilakukan beberapa responden untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner sudah jelas dan dapat dimengerti.

3.6 Pertanyaan yang Tidak Valid dihapus

Setelah dilakukan uji validitas, realibilitas dan *face validity* pertanyaan kuesioner, apabila terdapat pertanyaan yang hasilnya tidak valid, maka pertanyaan tersebut akan dihapus dan tidak digunakan lagi dalam pengambilan data selanjutnya. Kemudian dilakukan pengujian lagi. Namun apabila tidak terdapat pertanyaan yang tidak valid, semua pertanyaan pada kuesioner tersebut digunakan dalam pengumpulan data.

3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data di tahapan ini, dilakukan dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada responden. Hasil dari pengumpulan data ini akan dilakukan beberapa pengujian .

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai kelurahan di Surabaya. Berdasarkan data yang ada pada BKD Surabaya, jumlah pegawai kelurahan/kecamatan yang ada di Surabaya yaitu 1939 orang. [22]

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel

N = besar populasi

e = persentase toleransi kesalahan karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang harus didapat untuk penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\ &= 1.939 / (1 + 1.939 (0,01)) \\ &= 95.095635 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Berdasarkan klasifikasi fasilitas dan kesiapan ICT dari kelurahan yang ada di Surabaya ditentukan berapa proporsi sampel yang diambil untuk tiap-tiap klasifikasi.

3.8 Uji Validitas dan Realibilitas data

Tahap ini adalah tahap.pengujian validitas dan realibitas dari data yang didapat pada survey. Tahap ini sama seperti tahap pengujian validitas dan realibilitas kuosioner. Data yang didapat dikatakan reliable apabila memiliki nilai *cronbach alpha* lebih atau sama dengan 0.6. Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* suatu kuesioner, maka semakin tinggi reliabilitas kuesioner tersebut. Data yang didapat dinyatakan valid apabila merepresentasikan apa yang ingin dicapai dari pembagian kuesioner tersebut.

3.9 Uji Penerimaan Hipotesis dan Karakter Adopter

Tahap ini dilakukan pengolahan dari data kuisioner yang terkumpul. Berdasarkan data yang telah dilakukan uji validitas dan realibilitas tersebut, dilakukan pengolahan untuk mengetahui apa karakter dari pegawai kelurahan yang diuji. Selain itu juga dilakukan pengolahan dengan menggunakan SEM untuk mengetahui hipotesis-hipotesis mana saja yang dapat diterima.

3.10 Wawancara validasi karakter *adopter*

Pada tahap ini karakter dari adopter divalidasi dengan dilakukan wawancara terhadap responden. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa pengelompokan respoden berdasarkan karakter adopter berdasarkan jawaban pada kuesioner tersebut telah benar dan sesuai dengan ciri-ciri dari masing-masing kategori karakter adopter.

3.11 Pemberian Rekomendasi

Berdasarkan daftar hipotesis yang diterima dan karakter adopter yang didapat, diberikan rekomendasi agar dapat memaksimalkan penerimaan *e-government* pada pegawai kelurahan di Surabaya. .

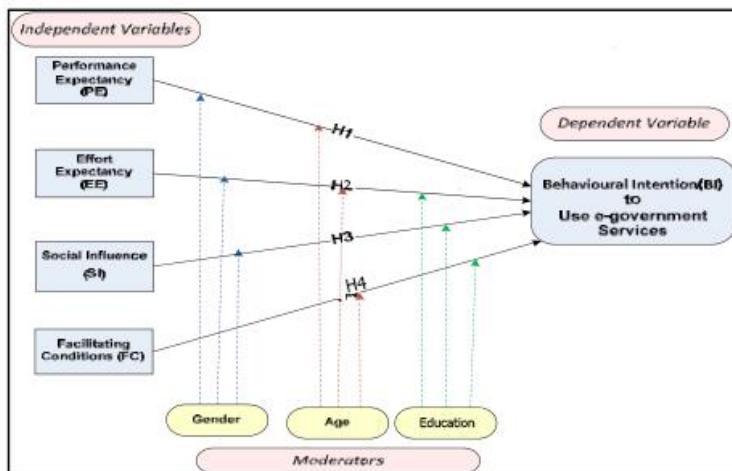
(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB IV PERANCANGAN

Bagian ini menjelaskan perancangan penelitian tugas akhir. Perancangan ini diperlukan sebagai panduan dalam melakukan penelitian tugas akhir.

4.1. Model Konseptual

Model konseptual merupakan rancangan terstruktur mengenai alur pengerjaan tugas akhir dengan tujuan dapat mengarahkan penulis dalam pengerjaan penelitian tugas akhir. Model yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini mengambil model yang digunakan pada penelitian yang dilakukan oleh Mohammed Alshehri, Steve Drew dan Rayed AlGhamdi [10] tentang analisis penerimaan *e-government*. Model konseptual dari penelitian tugas akhir ini dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Model Konseptual

4.2. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel yaitu *Performance Expectancy* (PE), *Effort Expectancy* (EF), *Social Influence* (SI) dan *Facilitating Condition* (FC) yang merupakan variable independen dan *Behavioural Intention* (BI) *to Use e-Government Services* yang merupakan variable dependen. Variabel moderator merupakan variable yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variable dependen dan independen. Variabel moderator merupakan tipe variable yang mempunyai pengaruh terhadap arah atau sifat hubungan antar variabel. Arah hubungan tersebut dapat bernilai positif ataupun negative. [23] Terdapat moderator berupa *Gender*, *Age*, dan *Education* yang memoderasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut penjelasan dari masing-masing variable

4.1.1 Performance Expectancy (PE)

Menurut Venkatesh seperti yang dikutip oleh Alshehri, Drew & AlGhamdi [10], *Performance Expectancy* merupakan tingkat sejauh mana seorang individu percaya bahwa menggunakan sistem akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam performansi kerja. Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10] menyimpulkan bahwa terdapat 2 moderator yang dapat memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* (PE) terhadap *Behavioural Intention* (BI) *to Use e-Government Services*, yaitu *Gender* dan *Age*.

Untuk pertanyaan indikator pada variabel ini sebagai berikut :

- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya
- Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat

- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu meningkatkan produktivitas saya
- Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu saya untuk dapat naik jabatan / naik gaji
- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) jelas dan mudah dipahami

4.2.1. Effort Expectancy (EF)

Menurut Venkatesh seperti yang dikutip oleh Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10], *Effort Expectancy* merupakan tingkat kemudahan terkait dengan penggunaan sistem. (Alshehri, Drew, & AlGhamdi, 2012) menyimpulkan bahwa terdapat 3 moderator yang dapat memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* (EF) terhadap *Behavioural Intention* (BI) to Use *e-Government Services*, yaitu *Gender*, *Age* dan *Education*.

Untuk pertanyaan indikator pada variabel ini sebagai berikut :

- Mudah buat saya untuk mahir dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)
- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah digunakan
- Mempelajari penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah buat saya

4.2.2. Social Influence (SI)

Menurut Venkatesh seperti yang dikutip oleh Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10], *Social Influence* merupakan tingkat sejauh mana seorang individu merasakan bahwa penting orang lain meyakini kalau ia harus menggunakan sistem baru. Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10] menyimpulkan bahwa terdapat 2

moderator yang dapat memoderasi pengaruh *Social Influence* (SI) terhadap *Behavioural Intention* (BI) to Use *e-Government Services*, yaitu *Gender* dan *Education*.

Untuk pertanyaan indikator pada variabel ini sebagai berikut :

- Orang yang mampu mempengaruhi perilaku saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)
- Orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)

4.2.3. Facilitating Conditions (FC)

Menurut Venkatesh seperti yang dikutip oleh Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10], *Facilitating Conditions* merupakan tingkat sejauh mana seorang individu percaya bahwa infrastruktur yang ada mendukung terhadap penggunaan sistem. Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10] menyimpulkan bahwa terdapat 2 moderator yang dapat memoderasi pengaruh *Facilitating Conditions* (FC) terhadap *Behavioural Intention* (BI) to Use *e-Government Services*, yaitu *Age* dan *Education*.

Untuk pertanyaan indikator pada variabel ini sebagai berikut :

- Saya mempunyai sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)
- Saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)
- Fasilitas teknologi yang ada di kantor kelurahan saya sekarang ini compatible (sudah memenuhi) untuk bisa

menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)

- Saya bisa mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)

4.2.4. Behavioural Intention to use *e-government* services (BI)

Menurut Venkatesh seperti yang dikutip oleh Alshehri, Drew, & AlGhamdi [10], *Behavioural Intention to use e-government services* merupakan tingkat sejauh mana seorang individu ingin menggunakan pelayanan *e-government*.

Untuk pertanyaan indikator pada variabel ini sebagai berikut :

- Saya berniat untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya
- Saya memprediksi akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya
- Saya berencana untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya

4.3. Hipotesis Penelitian

4.3.1. Konstruksi Hipotesis 1

Kajian pertama yang akan diteliti adalah apakah *Performance Expectancy* mempengaruhi *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Performance Expectance* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh positif *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

a. Konstruk hipotesis 1a

Kajian kedua yang akan diteliti adalah apakah *Gender* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1a : *Gender* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Gender* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

b. Konstruk hipotesis 1b

Kajian ketiga yang akan diteliti adalah apakah *Age* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1b : *Age* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Age* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

4.3.2. Konstruk hipotesis 2

Kajian keempat yang akan diteliti adalah apakah *Effort Expentancy* mempengaruhi *Behavioural Intention to use e-*

Government services. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut :

H2 : *Effort Expectancy* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh positif *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

a. Konstruk hipotesis 2a

Kajian kelima yang akan diteliti adalah apakah *Gender* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2a : *Gender* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Gender* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

b. Konstruk hipotesis 2b

Kajian keenam yang akan diteliti adalah apakah *Age* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2b : *Age* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Age* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

c. Konstruk hipotesis 2c

Kajian ketujuh yang akan diteliti adalah apakah *Education* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H2c : *Education* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Education* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

4.3.3. Konstruk hipotesis 3

Kajian kedelapan yang akan diteliti adalah apakah *Social Influence* mempengaruhi *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Social Influence* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh positif *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

a. Konstruk hipotesis 3a

Kajian kesembilan yang akan diteliti adalah apakah *Gender* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3a : *Gender* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Gender* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

b. Konstruk hipotesis 3b

Kajian kesepuluh yang akan diteliti adalah apakah *Education* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H3b : *Education* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Education* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

4.3.4. Konstruk hipotesis 4

Kajian kesebelas yang akan diteliti adalah apakah *Facilitating Conditions* mempengaruhi *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut :

H1 : *Facilitating Conditions* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa adanya pengaruh positif *Facilitating Conditions* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

a. Konstruk hipotesis 4a

Kajian kedua belas yang akan diteliti adalah apakah *Age* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4a : *Age* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Age* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*

b. Konstruk hipotesis 4b

Kajian ketiga belas yang akan diteliti adalah apakah *Education* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*. Oleh karena itu diajukan hipotesis sebagai berikut:

H4b : *Education* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.

Hipotesis diatas menegaskan bahwa *Education* memoderasi pengaruh *Facilitating Condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-government services*

4.4. Karakteristik Tiap Kategori Adopter

Kuesioner penelitian yang digunakan oleh penulis dibuat berdasarkan buku dari Rogers yaitu *Diffusion of Innovation Theory* dan beberapa refersensi dari penelitian sebelumnya. Setiap item pertanyaan yang digunakan terjustifikasi oleh beberapa sumber dan fakta dari beberapa refrensi yang berkaitan dengan pembuatan instrument kuesioner untuk penelitian ini. Berikut ini adalah ciri-ciri umum dari setiap kategori yang akan di jelaskan pada Tabel 4.1 di bawah ini

Tabel 4.1 Karakteristik tiap kategori adopter

Ketegori Adopter	Indikator	Ciri khas
Inovator	Berani mengambil risiko	Risk Taker
	Dapat menanggulangi/mengatasi ketidakpastian inovasi/ide baru yang akan dia adopsi	
	Dapat menanggulangi/mengatasi ketidakpastian inovasi/ide baru	

Kategori Adopter	Indikator	Ciri khas
Early adopter	yang akan dia adopsi	Role Model
	Sering memberi saran atau masukan terhadap inovasi/ide baru yang akan di adopsi oleh lingkungannya	
	Memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan inovasi di Sistem sosial	
	Di hormati orang sekitar (respect)	
Early Majority	Mempelajari sebuah inovasi terlebih dahulu sebelum menggunakannya	Deliberate / hati-hati
	Berhati-hati sebelum mengadopsi inovasi baru	
Late Majority	Sama dengan mayoritas orang banyak dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk menerima inovasi	Sceptical/follower
	Mengadopsi suatu ide/inovasi setelah lingkungan sekitarnya sudah mengadopsi	
	Ragu-ragu terhadap inovasi baru	
Laggard	Mau menerima inovasi hanya ketika ada paksaan	Tradisional
	Orang terakhir dalam penerimaan inovasi dalam lingkungan	
	Berorientasi terhadap masa lalu	
	Curiga terhadap inovasi Sering berkomunikasi dengan	

Kategori Adopter	Indikator	Ciri khas
	orang yang memegang prinsip tradisional	

4.5. Pembuatan Kuesioner

Dalam kuesioner ini terapat dua bagian yaitu identitas responden dan pernyataan kuesioner. Dua bagian ini memiliki maksud tersendiri, identitas responden untuk menggali secara umum karakteristik tiap responden, sedangkan pertanyaan kuesioner untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keinginan pegawai kelurahan untuk mau menggunakan *e-government* berdasarkan model UTAUT dan untuk mengkategorikan responden ke dalam 5 kategori adopter berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory* yaitu *Inovator*, *Early Adopter*, *Early Majority*, *Late majority*, dan *Laggards*.

- Identitas Responden

Untuk pertanyaan identitas responden dapat dilihat pada Tabel 4.2 di bawah ini

Tabel 4.2 Pertanyaan identitas responden

Item Pertanyaan	Pilihan pertanyaan	Justifikasi
Nama	-	Item nama digunakan untuk mengetahui data profil responden.
Jenis Kelamin	<ul style="list-style-type: none"> • Pria • Wanita 	Jenis kelamin digunakan untuk mengetahui data profil responden. Dan jenis kelamin ini nantinya juga

Item Pertanyaan	Pilihan pertanyaan	Justifikasi
		digunakan untuk membandingkan penerimaan <i>e-government</i> dari sisi jenis kelamin
Usia	-	Usia digunakan untuk mengetahui data profil responden. Dan jenis kelamin ini nantinya juga digunakan untuk membandingkan penerimaan <i>e-government</i> dari sisi usia
Pendidikan terakhir		Pendidikan terakhir untuk mengetahui pendidikan terakhir tiap responden. Dan jenis kelamin ini nantinya juga digunakan untuk membandingkan penerimaan <i>e-government</i> dari sisi pendidikan terakhir
Kelurahan		Untuk mengetahui kelurahan mana responden bekerja
NIP		Untuk mengetahui data profil responden
Telp / HP		Untuk mengetahui data profil responden
Email		Untuk mengetahui data profil

Item Pertanyaan	Pilihan pertanyaan	Justifikasi
		responden
Sudah berapa lama bekerja pada Kantor Kelurahan ?		Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Berapa rata-rata penghasilan perbulan (diri sendiri /orang tua) ?	<ul style="list-style-type: none"> • Rp 10.000.000,- ke atas • Rp 5.000.000,- – Rp 10.000.000,- • Rp 1.500.000,- – Rp 5.000.000,- • Rp 500.000,- – Rp 1.500.000,- • Di bawah Rp 500.000,- 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter. <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Apa jabatan anda dalam lingkungan kantor kelurahan?	<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Lurah • Sekretaris Lurah • Kelompok Jabatan Fungsional • Kepala Seksi Kelurahan • Staff 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Saat ini berapa lingkungan social yang saya aktif terlibat di dalamnya (contoh : lingkungan RT, lingkungan kerja)?	<ul style="list-style-type: none"> • >3 • 3 • 2 • 1 • 0 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Dalam setahun berapa kali saya terlibat dalam kegiatan sosial di lingkungan social di atas ? (contoh : arisan, PKK)?	<ul style="list-style-type: none"> • >3 • 3 • 2 • 1 • 0 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Saya mempunyai kenalan pada	<ul style="list-style-type: none"> • Orang-orang lebih dari 1 lingkungan dan berada diluar negeri 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter

Item Pertanyaan	Pilihan pertanyaan	Justifikasi
	<ul style="list-style-type: none"> • Orang-orang lebih dari 1 lingkungan berada pada beda provinsi • Orang-orang lebih dari 1 lingkungan dan berada pada beda kota • Orang-orang lebih dari 1 lingkungan tetapi masih berada di 1 kota • Orang-orang hanya di satu lingkungan saja 	<i>Innovation Diffusion Theory</i>
Pertama kali menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) kapan?	<ul style="list-style-type: none"> • Januari • Februari • Maret • April • Setelah bulan April 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>
Berapa lama waktu yang dibutuhkan agar saya benar-benar dapat menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) dengan baik?	<ul style="list-style-type: none"> • Kurang dari 1 minggu • 1 bulan • 2 bulan • 3 bulan • Lebih dari 3 bulan 	Mengidentifikasi ciri-ciri dari kategori adopter <i>Innovation Diffusion Theory</i>

- **Pertanyaan Kuesioner**

Untuk pertanyaan kuesioner kategori adopter dapat dilihat pada Tabel 4.3 di bawah ini

Tabel 4.3 Pertanyaan kuesioner kategori adopter

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan	Justifikasi
Pertanyaan Kategori Adopter		
Innovator		
Seberapa sering saya berkomunikasi dengan orang di luar lingkungan saya untuk menemukan solusi/inovasi baru?	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah • Jarang • Biasa • Sering • Sangat Sering 	Mempunyai wawasan dan jaringan yang luas
Saya akan tetap menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) walau sudah tau resiko apa yang mungkin terjadi jika saya menggunakannya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Berani mengambil risiko
Saya dapat mempelajari bagaimana menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) secara otodidak	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Dapat menanggulangi/mengatasi ketidakpastian inovasi/ide baru yang akan dia adopsi
Early Adopter		
Orang-orang sering bertanya bagaimana pendapat saya terkait penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Sering memberi saran atau masukan terhadap inovasi/ide baru yang akan di adopsi oleh lingkungannya, memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan inovasi di Sistem sosial dan dihormati orang lain (respect)
Saya akan mempelajari penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju 	Mempelajari sebuah inovasi terlebih dahulu sebelum menggunakannya

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan	Justifikasi
Lampid / e-Health) terlebih dahulu sebelum menggunakannya dalam pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	
Orang lain menanyakan pendapat saya bagaimana menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)dalam menyelesaikan pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Sering memberi saran atau masukan terhadap inovasi/ide baru yang akan di adopsi oleh lingkungannya, memiliki pengaruh besar terhadap penerimaan inovasi di Sistem sosial dan dihormati orang lain (respect)
Early Majority		
Saya tidak berani menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) tanpa didampingi oleh yang berpengalaman	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Berhati-hati sebelum mengadopsi inovasi baru
Saya cenderung lebih berhati-hati ketika menggunakan sesuatu yang baru	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Berhati-hati sebelum mengadopsi inovasi baru
Late Majority		
Saya tidak akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) sebelum pegawai-pegawai lainnya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat 	Mengadopsi suatu ide/inovasi setelah lingkungan sekitarnya sudah mengadopsi

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan	Justifikasi
menggunakannya terlebih dahulu	Setuju	
Saya menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) karena paksaan/perintah atasan	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Mau menerima inovasi hanya ketika ada paksaan
Saya terpaksa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) karena tuntutan tugas dan pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Mau menerima inovasi hanya ketika ada paksaan
Saya tidak mau menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila belum dipastikan aplikasi tersebut akan dapat berjalan dengan baik (tidak ada error)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Ragu-ragu terhadap inovasi baru
Saya ragu untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Ragu-ragu terhadap inovasi baru
Saya tidak mau menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila masih terdapat kerusakan pada system	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat 	Ragu-ragu terhadap inovasi baru

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan	Justifikasi
tersebut	Setuju	
Saya akan menggunakan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila sistem tersebut benar-benar sudah diterapkan di kantor saya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Mengadopsi suatu ide/inovasi setelah lingkungan sekitarnya sudah mengadopsi
Laggard		
Seberapa sering saya berinteraksi dengan orang-orang yang masih memegang prinsip tradisional/konvensional (contoh : lebih memilih cara-cara lama, biar lambat asal selamat) ?	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah • Jarang • Biasa • Sering • Sangat Sering 	Sering berkomunikasi dengan orang yang memegang prinsip tradisional
Penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) lebih banyak mendatangkan dampak negatif daripada dampak positif	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Curiga terhadap inovasi
Saya tidak percaya terhadap pendapat orang apakah e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) itu cocok digunakan atau tidak sebelum saya sendiri yang menggunakannya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju 	Berorientasi terhadap masa lalu

Untuk pertanyaan kuesioner faktor penerimaan *e-government* dapat dilihat pada Tabel 4.4 di bawah ini

Tabel 4.4 Pertanyaan kuesioner faktor penerimaan *e-government*

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan
Pertanyaan Faktor Penerimaan <i>E-government</i>	
<i>Performance Expectancy</i>	
Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu meningkatkan produktivitas saya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) membantu saya untuk dapat naik jabatan / naik gaji	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSW) / e-Lampid / e-Health) jelas dan mudah dipahami	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
<i>Effort Expectancy</i>	
Mudah buat saya untuk mahir dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan
	<ul style="list-style-type: none"> • Setuju • Sangat Setuju
Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah digunakan	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Mempelajari penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah buat saya	
<i>Social Influence</i>	
Orang yang mampu mempengaruhi perilaku saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
<i>Facilitating Condition</i>	
Saya mempunyai sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Fasilitas teknologi yang ada di kantor kelurahan saya sekarang ini compatible (sudah memenuhi)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju

Item Pertanyaan	Pilihan Pertanyaan
untuk bisa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Saya bisa mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
<i>Behavioural Intention</i>	
Saya berniat untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Saya memprediksi akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju
Saya berencana untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat Tidak Setuju • Tidak Setuju • Netrak • Setuju • Sangat Setuju

4.6. Perancangan Studi Kasus

4.6.1. Tujuan Studi Kasus

Winkel mendefinisikan tujuan studi kasus untuk memahami individu secara mendalam tentang perkembangan individu dalam penyesuaian dengan lingkungan. Sedangkan Suryabrata mendefinisikan tujuan studi kasus yaitu untuk mempelajari

secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan, individu, kelompok, lembaga dan masyarakat, Berdasarkan kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan tujuan studi kasus yaitu untuk memahami individu secara mendalam guna membantu individu mencapai penyesuaian yang lebih baik.

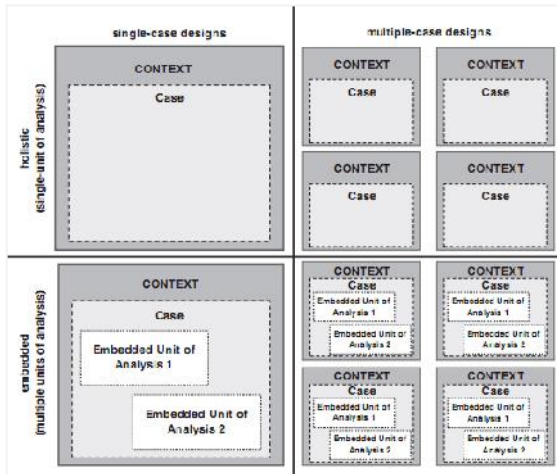
Tujuan dari studi kasus adalah untuk mencari jawaban dari rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana karakteristik adopter dari pegawai kelurahan?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi penerimaan pegawai kelurahan terhadap penggunaan e-government?

Untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung, review dokumen dan survei dengan pihak kelurahan yang dijadikan sampel dan Dinas Komunikasi dan Informatika Surabaya.

4.6.2. *Unit of Analysis*

Studi kasus dalam perancangannya terbagi menjadi dua yaitu *single-case design* dan *multiple-case design*. *Single-case design* melakukan pengujian pada satu studi kasus, sedangkan *multiple-case design* melakukan pengujian pada dua atau lebih studi kasus. Dari kedua perancangan tersebut dibedakan menjadi banyaknya *unit of analysis* yang digunakan yang digambarkan pada Gambar 4.2 di bawah ini.



Gambar 4.2 Tipe perancangan studi kasus

Pada penelitian tugas akhir ini menggunakan perancangan *single-case design* dengan beberapa *unit of analysis*. *Unit of analysis* yang ditentukan pada penelitian ini adalah analisis karakter adopter dan faktor penerimaan *e-government*. Analisis yang dilakukan difokuskan pada pegawai kelurahan di Surabaya.

4.7. Persiapan Pengumpulan Data

Pada bagian ini menjelaskan mengenai persiapan pengumpulan data pada penelitian tugas akhir ini, Terdapat berbagai metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data, yaitu wawancara langsung, review dokumen dan survey.

Wawancara Langsung kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Wawancara langsung pada penelitian ditujukan kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya, Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui klasifikasi kelurahan yang ada di Surabaya baik berdasarkan tingkat

Teknologi Informasi dan Komunikasinya maupun berdasarkan tingkat pendidikan dari pegawai kelurahan dan juga untuk mengetahui kondisi kekinian dari *e-government* pada kelurahan-kelurahan di Surabaya.

Interview protokol wawancara kepada pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya terlampir pada

Lampiran A

Wawancara Langsung kepada pegawai kelurahan

Setelah dilakukan analisis mengenai karakter adopter dan faktor penerimaan *e-government* di Surabaya, kembali dilakukan wawancara yang bertujuan untuk mengkonfirmasi kevalidan analisa dari karakter adopter pegawai kelurahan.

Review Dokumen

Review dokumen pada penelitian ini ditujukan untuk menentukan kelurahan mana saja yang akan digunakan menjadi sampel. Dokumen mengenai list kelurahan berdasarkan klasifikasinya tersebut didapat dari Bagian Pemerintah Kota Surabaya dan Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya. Selanjutnya barulah ditentukan berapa proposi dan jumlah sampel tiap kategori.

Survei

Survei pada penelitian ini ditujukan kepada pegawai kelurahan yang digunakan sebagai sampel. Pertanyaan survey yang digunakan yaitu pertanyaan untuk mengetahui karakteristik adopter berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory* dan faktor yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan e-government berdasarkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Kuesioner survey terlampir pada **Lampiran B**

4.8. Metode Pengolahan Data

Data yang didapat dari hasil survey terdiri dari dua bagian, yang pertama yang menganalisis karakter *adopter* menggunakan *Innovation Diffusion Theory* dan yang kedua yang menganalisis factor penerimaan *e-government* menggunakan model UTAUT. Untuk yang menganalisis factor penerimaan *e-government* akan diuji variabilitas dan realibilitasnya dengan menggunakan tools SPSS terlebih dahulu dan untuk yang menganalisis karakter adopter pengujian menggunakan *face validity* dan uji realibilitas. Setelah didapat hasil yang valid dan reliabel, untuk data terkait factor-faktor penerimaan *e-government*, data diolah dengan menggunakan tools Smart PLS untuk menguji hubungan antar variabel, sedangkan untuk data terkait kategori adopter, data diolah dengan mencari rata-rata jawaban responden. Setiap pertanyaan mewakili ciri-ciri dari tiap kategori baik dari *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority* dan *laggard*. Tiap responden dicari rata-rata mana dari tiap kategori yang paling tinggi. Setelah ditemukan, maka responden termasuk ke dalam kategori tersebut.

4.9. Pendekatan Analisis

Dalam pendekatan analisis, data digunakan untuk mencari hubungan antara objek dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian. Data diolah dengan melakukan analisis. Analisis dilakukan dengan menggunakan model UTAUT dan SEM. Pada pendekatan model UTAUT, terdapat 4 konstuktur yang digunakan, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence* dan *Facilitating Condition*. Tiap-tiap konstruktor terdapat moderator - moderator yang mempengaruhi. Selanjutnya pada pendekatan SEM, data digunakan untuk menguji hubungan antara tiap-tiap konstuktur sebagai variabel independent dengan variabel dependent. Berdasarkan hubungan tersebut dapat dijawab pertanyaan-

pertanyaan penelitian apakah konstukrot-konstruktor tersebut mempengaruhi keinginan untuk menggunakan *e-government*.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB V IMPLEMENTASI

Bab ini menjelaskan hasil dari proses perancangan studi kasus yang didapatkan melalui survei pengguna layanan dan wawancara.

5.1. Hasil Wawancara kepada Pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya

Berdasarkan perancangan studi kasus yang dilakukan mengenai kriteria interviewer, maka yang menjadi interviewer adalah Ali Ihwan, selaku Staf Sub. Bag. Umum dan Kepegawaian Diskominfo Kota Surabaya. Wawancara telah dilakukan pada tanggal 30 April 2015 di kantor Diskominfo Kota Surabaya. Hasil dari wawancara tersebut, secara singkat diuraikan dalam poin berikut.

- Implementasi *e-government* pada tingkat kelurahan di Kota Surabaya masih belum optimal. Hal ini dikarenakan masih banyak sumber daya manusia (pegawai kelurahan) yang masih belum cukup paham dengan baik mengenai *e-government* itu sendiri.
- Kalau dari segi infrastruktur kantor-kantor kelurahan di Surabaya masih belum cukup baik. Hal ini terbukti dengan banyak keluhan terkait infrastruktur terutama jaringan ketika penggunaan e-kios.
- Dari pihak Pemkot sendiri ada beberapa program / upaya agar implementasi *e-government* dapat tercapai maksimal. Di antaranya training e-Government sebelum diluncurkan, pembinaan aparatur Pemkot di bidang TIK dan *Broadband Learning Centre* (BLC).
- Pihak Diskominfo tidak memiliki data mengenai klasifikasi kelurahan ataupun yang sejenisnya

Berdasarkan hasil wawancara tersebut Diskominfo Kota Surabaya tidak memiliki data mengenai klasifikasi kelurahan

yang dapat digunakan sebagai justifikasi dalam pemilihan sampel. Untuk hasil wawancara secara lengkap, terlampir pada **Lampiran C**.

5.2. Hasil Wawancara dengan Pegawai Kelurahan

Wawancara ini ditujukan kepada sepuluh pegawai kelurahan dari yang dipilih sebagai sampel. Wawancara ini ditujukan untuk mengkonfirmasi kevalidan dari hasil analisis karakter adopter pegawai kelurahan.

Untuk hasil wawancara secara lengkap, terlampir pada **Lampiran D**.

5.3. Hasil Review Dokumen

Bagian Pemerintahan Kota Surabaya memberikan dokumen Monografi Kelurahan di Surabaya. Adapun isi dokumen tersebut sebagai berikut:

BAB 1

- A. Letak Geografi dan Wilayah
- B. Batas Wilayah kecamatan

BAB 2

- A. Monografi Wilayah dan Klimatologi
- B. Monografi Administrasi Kependudukan
- C. Monografi Sosial Budaya
- D. Monografi Lembaga Kemasyarakatan

Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya memberikan dokumen mengenai jumlah pegawai kelurahan beserta tingkat pendidikannya pada masing-masing kelurahan yang ada di Surabaya.

Untuk dokumen secara lengkapnya, terlampir pada **Lampiran E**.

Berdasarkan hasil review dokumen dari Badan Kepegawaian dan Diklat Kota Surabaya tingkat pendidikan dari pegawai kelurahan digunakan sebagai penentuan klasifikasi pada kelurahan-kelurahan yang ada di Surabaya.

Dari data Badan Kepegawaian dan Diklat Surabaya, diketahui bahwa tiap-tiap kelurahan di Surabaya jumlah pegawai kelurahan yang tingkat pendidikannya dari D4 – S3 (D4/S1/S2/S3) berada pada rentang 1 – 6. Berdasarkan data tersebut diklasifikan kelurahan di Surabaya menjadi 3 kategori, kategori rendah yaitu kelurahan yang kelurahan yang bernilai 1 sampai 2, kategori menengah yaitu kelurahan yang jumlah pegawai kelurahan bernilai 3 – 4, dan kategori tinggi yaitu kelurahan yang jumlah pegawai kelurahan yang bernilai 5-6.

Kemudian dihitung jumlah kelurahan pada tiap-tiap kategori.

$$\text{Kelurahan kategori rendah} = \frac{29}{154} (100 \text{ responden}) = 19$$

$$\text{Kelurahan kategori menengah} = \frac{103}{154} (100 \text{ responden}) = 67$$

$$\text{Kelurahan kategori rendah} = \frac{22}{154} (100 \text{ responden}) = 14$$

5.4. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner

Uji validitas dan realibilitas pada pertanyaan kuesioner ini dibagi menjadi 2 bagian, yang pertama pertanyaan kuesioner yang menggunakan teori *Innovation Diffusion Theory* dan yang kedua pertanyaan kuesioner yang menggunakan model UTAUT.

Bagian Pertama

Face Validity

Face Validity dapat digambarkan sebagai pegujian mengenai ketepatan dari kuesioner, untuk memastikan kuesioner dapat mengukur terhadap apa yang ingin diukur dengan baik, apakah pertanyaan kuesioner sudah diutarakan dengan tepat, apakah kuesioner dapat menghasilkan respon yang tepat. [23] Pada teori yang menggunakan teori Roger, kusioner diuji dengan menggunakan *face validity*, dimana sampel yang sudah mengisi kuesioner dilakukan wawancara kepada 5 responden untuk dimintati tanggapan dan saran dari kuesioner. Kemudian dari tanggapan dan saran dari kuesioner tersebut dilakukan perbaikan terhadap kuesioner. Hasil wawancara terhadap sampel dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Hasil face validity pertanyaan analisis karakter adopter

Nama	Kelurahan	Kecamatan	Tanggapan
Asri Dwi Ys	Keputih	Sukolilo	<ul style="list-style-type: none"> - Bahasa lebih diumumkan No 5 pada halaman pertama itu bukan seperti pertanyaan, seharusnya ditambah kata “Apakah” - Tanda Tanya pada setiap pertanyaan
Dini Prasatyawati	Semolowaru	Sukolilo	<ul style="list-style-type: none"> - Pada soal no 6 harusnya opsi pilihannya perlu/normal/tidak perlu, bukan setuju/normal/tidak setuju - No 12 itu merupakan suatu keharusan, karena apabila pihak Pemerintah Kota sudah memberikan suatu kebijakan, maka itu harus dilaksanakan - Pada soal no 16 harusnya opsi pilihannya perlu/normal/tidak perlu, bukan setuju/normal/tidak setuju

Nama	Kelurahan	Kecamatan	Tanggapan
			<ul style="list-style-type: none"> - No 26 dan 27 soalnya mirip - Instruksi untuk menjawab pertanyaan sedikit membingungkan
Aryati Pratiwi	Klampis Ngasem	Sukolilo	<ul style="list-style-type: none"> - Jika pertanyaan no 14 sudah ditanyakan, maka no 15 tidak perlu lagi
Daru Astuti	Mulyerejo	Mulyerejo	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan sudah cukup jelas walau kadang ada yang masih bingung, tapi masih bisa dijawab - Maksud dari netral tidak begitu jelas
Rumini, S.H	Kejawen Putih Tambak	Mulyerejo	<ul style="list-style-type: none"> - Pertanyaan kuesioner ada yang sulit kalimatnya walau masih bisa dipahami, contohnya Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health itu sebaiknya diperjelas dengan tambahan e-Kios, soalnya ketika pengenalan e-Government tersebut, lebih sering disebut e-Kios

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan apakah instrument penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sama pada waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2009), sebuah data yang bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6 [21]. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas jawaban kuesioner untuk yang menganalisis karakter adopter.

Tabel 5.2 Uji realibilitas pertanyaan analisis karakter adopter

Variabel	Batas Toleransi Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Keseluruhan	0,6	0,716	Reliabel
<i>Innovator</i>	0,6	0,601	Reliabel
<i>Early Adopter</i>	0,6	0,619	Reliabel
<i>Early Majority</i>	0,6	0,660	Reliabel
<i>Late Majority</i>	0,6	0,640	Reliabel
<i>Laggard</i>	0,6	0,610	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat dilihat bahwa nilai koefesien *Cronbach's Alpha* pada variabel *innovator*, *early adopter*, *early majority*, *late majority*, *laggard* dan variabel secara keseluruhan memiliki nilai lebih besar dari nilai batas toleransi *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6 sehingga variabel penelitian tersebut sudah reliable.

Bagian Kedua

Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data. Uji validitas ini digunakan korelasi *product moment* dari Pearson dan juga menggunakan tingkat signifikansi 0,01 pada pengujian 2 arah (*2-tailed*) dengan jumlah responden 26. Sebuah pernyataan dinyatakan valid jika nilai pearson correlationnya lebih besar nilai tabel-r. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas jawaban kuesioner untuk responden pegawai kelurahan.

Tabel 5.3 Uji validitas pertanyaan analisis faktor penerimaan e-government

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
PE1	0,3294	0,660	Valid
PE2	0,3294	0,752	Valid
PE3	0,3294	0,688	Valid
PE4	0,3294	0,330	Valid
PE5	0,3294	0,680	Valid
EF1	0,3294	0,520	Valid
EF2	0,3294	0,769	Valid
EF3	0,3294	0,580	Valid
SI1	0,3294	0,518	Valid
SI2	0,3294	0,660	Valid
FC1	0,3294	0,772	Valid
FC2	0,3294	0,575	Valid
FC3	0,3294	0,718	Valid
FC4	0,3294	0,644	Valid
BI1	0,3294	0,819	Valid
BI2	0,3294	0,787	Valid
BI3	0,3294	0,815	Valid

Berdasarkan Tabel 5.3 diketahui bahwa seluruh item kuesioner sudah valid.

Uji Realibilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan apakah instrument penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sama pada waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2009), sebuah data yang bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6 [21]. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas jawaban kuesioner untuk responden pegawai kelurahan.

Tabel 5.4 Uji Realibilitas faktor penerimaan e-government

Variabel	Batas Toleransi Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Keseluruhan	0,6	0,911	Reliabel
<i>Performance Expectancy</i>	0,6	0,556	Tidak Reliabel
<i>Effort Expectance</i>	0,6	0,815	Reliabel
<i>Sosial Influence</i>	0,6	0,781	Reliabel
<i>Facilitating Condition</i>	0,6	0,709	Reliabel
<i>Behavioural Intention</i>	0,6	0,983	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.4 dapat dilihat bahwa nilai koefesien *Cronbach's Alpha* pada variabel *performance expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* dan *behavioural intention* dan variabel secara keseluruhan memiliki nilai lebih besar dari nilai batas toleransi *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6 sehingga variabel penelitian tersebut sudah reliable. Sedangkan untuk *performance expectancy* bernilai 0,556, sehingga masih belum reliable.

Tabel 5.5 Item-Total Statistics performance expectancy

	Cronbach's Alpha if item Deleted
P1	0,325
P2	0,280
P3	0,266
P4	0,804
P5	0,572

Pada Tabel 5.5 dapat dilihat bahwa apabila pertanyaan *performance expectancy* 4, dihapus, maka nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel *effort expectancy* akan bernilai 0,804.

Tabel 5.6 Perbaikan uji validitas pertanyaan analisis faktor penerimaan e-government

Variabel	Batas Toleransi Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Keseluruhan	0,6	0,911	Reliabel
<i>Performance Expectancy</i>	0,6	0,804	Reliabel
<i>Effort Expectance</i>	0,6	0,815	Reliabel
<i>Sosial Influence</i>	0,6	0,781	Reliabel
<i>Faciliating Condition</i>	0,6	0,709	Reliabel
<i>Behavioural Intention</i>	0,6	0,983	Reliabel

Berdasarkan Tabel 5.6 diketahui etelah dilakukan pengujian ulang didapat bahwa semua variabel sudah reliabel.

5.5. Pengujian Faktor Penerimaan E-Government

Pada tahapan ini dilakukan analisis deskriptif statistik, pengujian asumsi kualitas pengukuran kuesioner, dan analisis inferensial statistik untuk pertanyaan kuesioner yang menganalisis factor penerimaan *e-government* pada tingkat kelurahan.

5.5.1. Analisis Deskriptif Statistik Pegawai Kelurahan

Pada bagian ini dibahas mengenai analisis data dari hasil penyebaran kuesioner. Tujuan dari analisis deskriptif statistik ini adalah untuk memberikan gambaran umum dari data yang telah diperoleh. Gambaran umum tersebut dapat dijadikan acuan untuk melihat karakteristik data dari pegawai kelurahan.

a. Profil Pegawai Kelurahan

Jumlah minimal sampel yang harus didapatkan dari penelitian pada perangkat smartphone ini adalah 100 orang. Dalam melakukan penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan pernyataan berskala dalam rentang pilihan 1 – 5 yang mana skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju sampai skala 5 yang menunjukkan sangat setuju. Pada penyebaran kuesioner penelitian didapatkan jumlah responden pegawai kelurahan pada kota Surabaya adalah sebanyak 108 orang dan berada pada usia 20 tahun – 58 tahun.

Pada Tabel 5.7 di bawah ini merupakan target dan realisasi responden pengguna smartphone yang diperoleh.

Tabel 5.7 Target dan realisasi responden

No	Kategori	Tingkat Pendidikan			Target	Realisasi
		SD-SMA	D1-D3	D4-S3		
1	Rendah	13	0	9	19 orang	23 orang
2	Menengah	30	4	36	67 orang	70 orang
3	Tinggi	2	1	12	14 orang	15 orang
Total					100 orang	108 orang

b. Analisa Data Demografi Pegawai Kelurahan

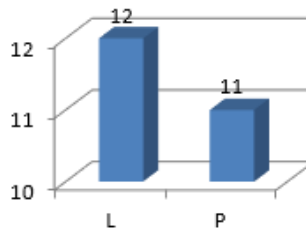
Data demografi responden yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner terhadap pegawai kelurahan adalah jenis

kelamin, usia responden, pendidikan terakhir. Berikut ini merupakan penjabaran dari demografi tersebut.

❖ Jenis Kelamin

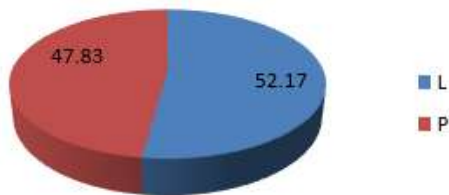
Data demografi jenis kelamin pada kategori rendah digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.1 dan 5.2 di bawah ini.

Kategori Rendah



Gambar 5.1 Pemetaan jenis kelamin responden kategori rendah

Kategori Rendah

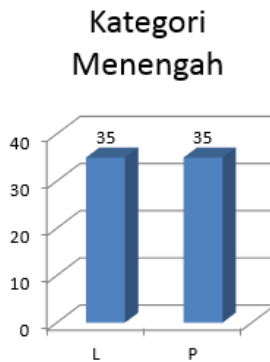


Gambar 5.2 Komposisi jenis kelamin responden kategori rendah

Berdasarkan Gambar 5.1 dan Gambar 5.2 di atas diketahui dari total 23 responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 12 orang atau

dengan presentase 52,17%, sedangkan responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 11 orang atau dengan presentase 47,83%.

Data demografi jenis kelamin pada kategori menengah digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.3 dan Gambar 5.4 di bawah ini.



Gambar 5.3 Pemetaan jenis kelamin responden kategori menengah

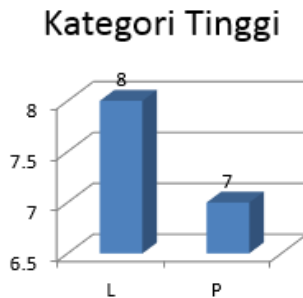


Gambar 5.4 Komposisi jenis kelamin responden kategori menengah

Berdasarkan Gambar 5.3 dan Gambar 5.4 di atas diketahui dari total 70 responden pegawai kelurahan pada kategori menengah

yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 35 orang atau dengan presentase 50%, sedangkan responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 35 orang atau dengan presentase 50%.

Data demografi jenis kelamin pada kategori tinggi digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.5 dan Gambar 5.6 di bawah ini.



Gambar 5.5 Pemetaan jenis kelamin responden kategori tinggi

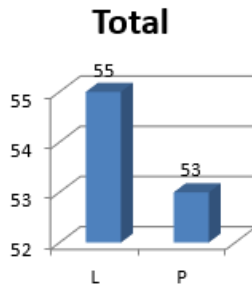


Gambar 5.6 Komposisi jenis kelamin responden kategori tinggi

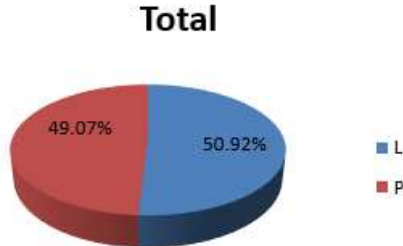
Berdasarkan Gambar 5.5 dan Gambar 5.6 di atas diketahui dari total 15 responden pegawai kelurahan pada kategori tinggi yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 8 orang atau dengan presentase 53,33%, sedangkan responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin

perempuan adalah sebanyak 7 orang atau dengan presentase 46,67%.

Data demografi jenis kelamin secara keseluruhan digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.7 dan Gambar 5.8 di bawah ini.



Gambar 5.7 Pemetaan jenis kelamin responden secara keseluruhan

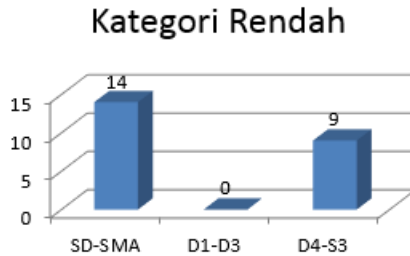


Gambar 5.8 Komposisi jenis kelamin responden secara keseluruhan

Berdasarkan Gambar 5.7 dan Gambar 5.8 di atas diketahui dari total 108 responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 55 orang atau dengan presentase 50,92%, sedangkan responden pegawai kelurahan pada kategori rendah yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 53 orang atau dengan presentase 49,07%.

❖ Tingkat Pendidikan

Data demografi tingkat pendidikan pada kategori rendah digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.9 dan Gambar 5.10 di bawah ini.



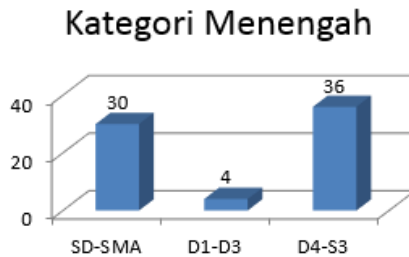
Gambar 5.9 Pemetaan tingkat pendidikan kategori rendah



Gambar 5.10 Komposisi tingkat pendidikan kategori rendah

Berdasarkan Gambar 5.9 dan Gambar 5.10 di atas diketahui dari total 23 responden pegawai kelurahan pada kategori rendah responden paling banyak tamatan SD-SMA sebanyak 14 orang atau dengan presentase 60,87%. Selanjutnya responden tamatan D4-S3 sebanyak 9 orang atau dengan persentase 39,13 %. Kemudian tidak ada responden yang tamatan D1-D3 atau dengan persentase 0%.

Data demografi tingkat pendidikan pada kategori menengah digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.11 dan Gambar 5.12 di bawah ini.



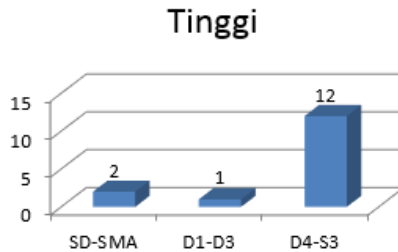
Gambar 5.11 Pemetaan tingkat pendidikan kategori menengah



Gambar 5.12 Komposisi tingkat pendidikan kategori menengah

Berdasarkan Gambar 5.11 dan Gambar 5.12 di atas diketahui dari total 70 responden pegawai kelurahan pada kategori rendah responden paling banyak tamatan D4-S3 sebanyak 36 orang atau dengan presentase 51,43%. Selanjutnya responden tamatan SD-SMA sebanyak 30 orang atau dengan persentase 42,86 %. Kemudian responden yang tamatan D1-D3 sebanyak 4 orang atau dengan persentase 5,71%.

Data demografi tingkat pendidikan pada kategori menengah digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.13 dan Gambar 5.14 di bawah ini.



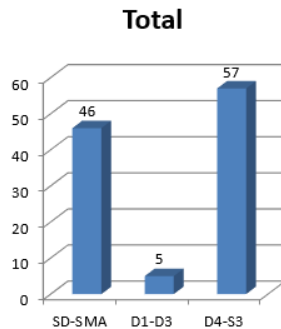
Gambar 5.13 Pemetaan tingkat pendidikan kategori tinggi



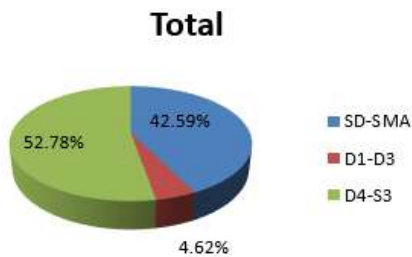
Gambar 5.14 Komposisi tingkat pendidikan kategori tinggi

Berdasarkan Gambar 5.13 dan Gambar 5.14 di atas diketahui dari total 15 responden pegawai kelurahan pada kategori rendah responden paling banyak tamatan D4-S3 sebanyak 12 orang atau dengan presentase 80%. Selanjutnya responden tamatan SD-SMA sebanyak 2 orang atau dengan persentase 13,30 %. Kemudian responden yang tamatan D1-D3 sebanyak 1 orang atau dengan persentase 6,67%.

Data demografi tingkat pendidikan responden secara keseluruhan digambarkan dalam bentuk diagram yang terlihat pada Gambar 5.15 dan Gambar 5.16 di bawah ini.



Gambar 5.15 Pemetaan tingkat pendidikan secara keseluruhan



Gambar 5.16 Komposisi tingkat pendidikan secara keseluruhan

Berdasarkan Gambar 5.15 dan Gambar 5.16 di atas diketahui dari total 108 responden pegawai kelurahan responden paling banyak tamatan D4-S3 sebanyak 57 orang atau dengan presentase 52,78%. Selanjutnya responden tamatan SD-SMA sebanyak 46 orang atau dengan persentase 42,59 %. Kemudian responden yang tamatan D1-D3 sebanyak 5 orang atau dengan persentase 4,62%

5.5.2. Analisis Deskriptif Statistik Variabel Penelitian

Variabel pada penelitian ini dinilai dengan melihat dari nilai rata – rata dengan membuat kriteria berdasarkan pada interval

kelas rata – rata. Interval kelas yang digunakan berdasarkan rumus :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, berikut adalah interval rata – rata pada tiap skala yang dirangkum pada Tabel 5.8 di bawah ini.

Tabel 5.8 Interval jawaban

Interval rata – rata	Penilaian
$1,00 \leq x \leq 1,80$	Sangat tidak setuju
$1,80 \leq x \leq 2,60$	Tidak setuju
$2,60 \leq x \leq 3,40$	Netral
$3,40 \leq x \leq 4,20$	Setuju
$4,20 \leq x \leq 5,00$	Sangat setuju

Tabel 5.9 berikut ini merupakan hasil jawaban kuesioner dari masing-masing dimensi dari variabel-variabel penelitian yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 22.0.

Tabel 5.9 Deskriptif statistik performance expectancy

Kode	Dimensi <i>Performance Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
PE1	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya	0	3	1	70	34	4,25

Kode	Dimensi <i>Performance Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
PE2	Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat	3	0	6	62	37	4,20
PE3	Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) membantu meningkatkan produktivitas saya	0	5	11	65	27	4,06
PE5	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) jelas dan mudah dipahami	1	5	11	80	11	3,88
Rata – rata							4,098

Dari Tabel 5.9 dapat dilihat bahwa variabel *performance expectancy* memiliki nilai rata – rata 4,098. Nilai mean pada dimensi ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan *performance expectancy*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden percaya bahwa menggunakan

e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid dan e-Health) akan membantu dia untuk mencapai keuntungan dalam performansi kerja.

Tabel 5.10 Deskriptif statistik effort expectancy

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
EE1	Mudah buat saya untuk mahir dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	0	4	27	73	4	3,71
EE2	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) mudah digunakan	0	1	16	82	9	3,92
EE3	Mempelajari e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) mudah buat saya	0	2	14	88	4	3,87
Rata – rata							3,83

Dari Tabel 5.10 dapat dilihat bahwa variabel *effort expectancy* memiliki nilai rata – rata 3,83. Nilai mean pada dimensi ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan *effort expectancy*. Dengan demikian dapat disimpulkan responden

percaya bahwa e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid dan e-Health) mudah digunakan.

Tabel 5.11 Deskriptif statistik *social influence*

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
SI1	Orang yang mampu mempengaruhi perilaku saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	1	28	26	49	4	3,25
SI2	Orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	0	9	34	56	9	3,60
Rata – rata							3,42

Dari Tabel 5.11 dapat dilihat bahwa variabel *social influence* memiliki nilai rata – rata 3,42. Nilai mean pada dimensi ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan *social influence*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden merasa penting agar orang lain meyakini dia untuk

menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid dan e-Health) mudah digunakan.

Tabel 5.12 Deskriptif statistik facilitating condition

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
FC1	Saya mempunyai sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	1	1	30	66	10	3,77
FC2	Saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	1	4	24	71	8	3,75
FC3	Fasilitas teknologi yang ada di kantor klurahan saya sekarang ini compatible (sudah memenuhi) untuk bisa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)	0	11	15	68	14	3,79
FC4	Saya bisa	0	2	10	83	13	3,99

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)						
Rata – rata							3,83

Dari Tabe 5.12 dapat dilihat bahwa variabel *facilitating condition* memiliki nilai rata – rata 4,098. Nilai mean pada dimensi ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan *facilitating condition*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden percaya bahwa infrastruktur yang ada mendukung terhadap penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid dan e-Health).

Tabel 5.13 Deskriptif statistik behaviuoral intention

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
BI1	Saya berniat untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) untuk bulan-bulan	0	5	13	70	20	3,97

Kode	Dimensi <i>Effort Expectancy</i>	Distribusi Jawaban					Mean
		STS	TS	N	S	SS	
	berikutnya						
BI2	Saya memprediksi akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya	0	5	16	73	14	3,89
BI3	Saya berencana untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya	0	3	16	76	13	3,92
Rata – rata							3,87

Dari Tabel 5.13 dapat dilihat bahwa variabel *behavioural intention* memiliki nilai rata – rata 3,87. Nilai mean pada dimensi ini terletak pada interval $3,40 \leq x \leq 4,20$ yang menunjukkan bahwa rata – rata responden setuju dengan pernyataan *behavioural intention*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid dan e-Health) untuk kedepannya.

5.5.3. Pengujian Asumsi Klasik

Pada bagian ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji linieritas kualitas pengukuran kuesioner yang hasilnya

menggambarkan tentang validitas, reliabilitas, linieritas dari data hasil penyebaran kuesioner. Berikut ini merupakan hasil pengujian kualitas pengukuran kuesioner dengan menggunakan SPSS versi 22.0.

a. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data. Uji validitas ini digunakan korelasi *product moment* dari Pearson dan juga menggunakan tingkat signifikansi 0,05 pada pengujian 2 arah (*2-tailed*) dengan jumlah responden 104. Menurut Solimun (2002), sebuah pernyataan dinyatakan valid jika nilai pearson correlationnya lebih besar dari 0,3 atau nilai tabel-r [23]. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas jawaban kuesioner.

Tabel 5.14 Uji validitas performance expectancy

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
PE1	0,2469	0,832	Valid
PE2	0,2469	0,897	Valid
PE3	0,2469	0,870	Valid
PE5	0,2469	0,713	Valid

Berdasarkan 5.14 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada dimensi PE1, PE2, PE3, PE5, lebih besar dari nilai tabel-r sehingga dimensi pada variabel *performance expectancy* dapat dinyatakan valid.

Tabel 5.15 Uji validitas effort expectancy

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
EE1	0,2469	0,912	Valid
EE2	0,2469	0,879	Valid
EE3	0,2469	0,888	Valid

Berdasarkan 5.15 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada dimensi EE1, EE2, EE3 lebih besar dari nilai tabel-r sehingga dimensi pada variabel *effort expectancy* dapat dinyatakan valid.

Tabel 5.16 Uji validitas social influence

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
SI1	0,2469	0,905	Valid
SI2	0,2469	0,858	Valid

Berdasarkan 5.16 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada dimensi SI1, SI2 lebih besar dari nilai tabel-r sehingga dimensi pada variabel *social influence* dapat dinyatakan valid.

Tabel 5.17 Uji validitas facilitating condition

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
FC1	0,2469	0,825	Valid
FC2	0,2469	0,769	Valid
FC3	0,2469	0,683	Valid
FC4	0,2469	0,647	Valid

Berdasarkan 5.17 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada dimensi FC1, FC2, FC3 dan FC4 lebih besar dari nilai tabel-r sehingga dimensi pada variabel *facilitating condition* dapat dinyatakan valid.

Tabel 5.18 Uji validitas behaviuoral intention

Dimensi	Nilai Tabel-r	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
BI1	0,2469	0,909	Valid
BI2	0,2469	0,936	Valid

Dimensi	Nilai Tabel-r	Pearson Correlation	Keterangan
BI3	0,2469	0,949	Valid

Berdasarkan 5.18 dapat dilihat bahwa nilai *pearson correlation* pada dimensi BI1, BI2 dan BI3 lebih besar dari nilai tabel-r sehingga dimensi pada variabel *behavioural intention* dapat dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan apakah instrument penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sama pada waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono [21], sebuah data yang bisa dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) lebih besar dari 0,6. Berikut ini adalah hasil pengujian reliabilitas jawaban kuesioner.

Tabel 5.19 Uji realibilitas

Variabel	Batas Toleransi Cronbach's Alpha	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Performance Expectancy</i>	0,6	0,847	Reliabel
<i>Effort Expectancy</i>	0,6	0,868	Reliabel
<i>Social Influences</i>	0,6	0,709	Reliabel
<i>Facilitating Condition</i>	0,6	0,701	Reliabel
<i>Behavioural Intention</i>	0,6	0,917	Reliabel

Berdasarkan 5.19 dapat dilihat bahwa nilai koefesien *Cronbach's Alpha* pada variabel *performance expectancy*,

effort expectancy, social influence, facilitating condition dan *behavioural intention* memiliki nilai lebih besar dari nilai batas toleransi *Cronbach's Alpha* yaitu 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian adalah reliabel.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas merupakan syarat lolosnya sebuah hubungan antara variabel independen dan dependen dalam sebuah model. Uji linieritas penting untuk dilakukan karena merupakan syarat sebuah hubungan variabel pada sebuah model sebelum dilakukan pengujian dengan Smart PLS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas ini yaitu jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel tersebut linier, dan sebaliknya. Berikut hasil pengujian linieritas pada kuesioner pegawai kelurahan.

Tabel 5.20 Uji linierilitas

Variabel	Taraf Signifikan si	Signifikansi Linieritas	Keterangan
BI -> PE	0,05	0,00	Signifikan Linier
BI -> EE	0,05	0,00	Signifikan Linier
BI -> SI	0,05	0,03	Signifikan Linier
BI -> FC	0,05	0,00	Signifikan Linier

Berdasarkan Tabel 5.20 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi linieritas semua hubungan antara variabel dependen dan independen yaitu lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel tersebut sudah linier.

5.5.4. Analisis Inferensial Statistik

Data yang didapatkan dalam penelitian ini, yang mana data tersebut telah lolos uji validitas, uji reliabilitas, dan uji linieritas digunakan untuk analisis inferensial statistik dengan

dengan menggunakan aplikasi Smart PLS. Berikut adalah hasil analisis inferensial statistik dari data yang digunakan dalam penelitian.

a. Outer Model

Model pengukuran atau *outer model* merupakan tahap awal dalam evaluasi menggunakan Smart PLS. Pengukuran model atau Outer Model dilihat dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite validity* dan *average experience extracted (AVE)*

Convergent Validity

Convergen Validity dari model pengukuran dinilai berdasarkan nilai loading yang dapat dilihat dari kolom *Original Sample O* masing-masing indikator. Suatu konstruk laten dinilai memiliki *convergernt validity* baik jika nilai *loading* >7 dan signifikan. Signifikan dapat dilihat pada kolom T- Statistik. Batas signifikan pada penelitian ini dilihat dari table T dengan sampel 108 yaitu 1,65909.

Tabel 5.21 Convergen Validity

Indikator	Original Sample	T- Statistik
<i>PE 1 <- PE</i>	0,851	14,625
<i>PE 2 <- PE</i>	0,905	23,179
<i>PE 3 <- PE</i>	0,872	24,598
<i>PE 5 <- PE</i>	0,681	5,048
<i>PE * Age <- PE*Age</i>	1,000	-
<i>PE * Gender <- PE* Gender</i>	1,000	-
<i>EE 1 <- EE</i>	0,905	43,490
<i>EE 2 <- EE</i>	0,855	13,378
<i>EE 3 <- EE</i>	0,915	42,243
<i>EE * Age <- EE*Age</i>	1,000	-
<i>EE * Gender <- EE*Gender</i>	1,000	-
<i>EE * Edu <- EE*Edu</i>	1,000	-

Indikator	Original Sample	T- Statistik
<i>SI 1 <- SI</i>	0,859	6,908
<i>SI 2 <- SI</i>	0,905	9,498
<i>SI * Gender <- SI* Gender</i>	1,000	-
<i>SI * Edu <- SI* Edu</i>	1,000	-
<i>FC 1 <- FC</i>	0,870	30,047
<i>FC 2 <- FC</i>	0,773	11,068
<i>FC 3 <- FC</i>	0,563	5,020
<i>FC 4 <- FC</i>	0,706	10,037
<i>FC * Age <- FC*Age</i>	1,000	-
<i>FC * Edu <- FC*Edu</i>	1,000	-
<i>BI 1 <- BI</i>	0,896	22,951
<i>BI 2 <- BI</i>	0,936	37,841
<i>BI 3 <- BI</i>	0,952	36,837

Berdasarkan Table 5.21 diketahui *convergent validity* masing-masing variabel sebagai berikut :

- *Convergent Validity* untuk variabel *performance expectancy* kurang baik karena dari 4 indikator ada 1 yang nilai loadingnya kurang dari 0,7. (pada Table 5.21 berwarna merah). Berdasarkan hasil tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan melakukan penghapusan pada indikator PE5.
- *Convergent Validity* untuk variabel *performance expectancy* dengan moderator *age* dan *gender* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *effort expectancy* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *effort expectancy* dengan moderator *age*, *gender* dan *education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.

- *Convergent Validity* untuk variabel *social influence* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *social influence* dengan moderator *gender dan education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *facilitating condition* kurang baik karena dari 4 indikator ada 1 yang nilai loadingnya kurang dari 0,7. (pada Table 5.21 berwarna merah). Berdasarkan hasil tersebut perlu dilakukan perbaikan dengan melakukan penghapusan pada indicator FC3.
- *Convergent Validity* untuk variabel *facilitating condition* dengan moderator *age dan education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *behavioural intention* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7

Berikut hasil perbaikan setelah dilakukan penghapusan pada indicator yang memiliki nilai loading kurang dari 7.

Tabel 5.22 Hasil perbaikan convergent validity

Indikator	Original Sample	T- Statistik
<u>PE 1 <- PE</u>	0,851	14,625
<u>PE 2 <- PE</u>	0,905	23,179
<u>PE 3 <- PE</u>	0,872	24,598
<u>PE * Age <- PE*Age</u>	1,000	-
<u>PE * Gender <- PE*Gender</u>	1,000	-
<u>EE 1 <- EE</u>	0,905	43,490
<u>EE 2 <- EE</u>	0,855	13,378
<u>EE 3 <- EE</u>	0,915	42,243
<u>EE * Age <- EE*Age</u>	1,000	-
<u>EE * Gender <- EE*Gender</u>	1,000	-
<u>EE * Edu <- EE*Edu</u>	1,000	-

Indikator	Original Sample	T- Statistik
<u>SI 1 <- SI</u>	0,859	6,908
<u>SI 2 <- SI</u>	0,905	9,498
<u>SI * Gender <- SI* Gender</u>	1,000	-
<u>SI * Edu <- SI* Edu</u>	1,000	-
<u>FC 1 <- FC</u>	0,870	30,047
<u>FC 2 <- FC</u>	0,773	11,068
<u>FC 4 <- FC</u>	0,706	10,037
<u>FC * Age <- FC*Age</u>	1,000	-
<u>FC * Edu <- FC*Edu</u>	1,000	-
<u>BI 1 <- BI</u>	0,896	22,951
<u>BI 2 <- BI</u>	0,936	37,841
<u>BI 3 <- BI</u>	0,952	36,837

Berdasarkan Table 5.22 berikut adalah paparannya:

- *Convergent Validity* untuk variabel *performance expectancy* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *performance expectancy* dengan moderator *age* dan *gender* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *effort expectancy* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *effort expectancy* dengan moderator *age*, *gender* dan *education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *social influence* sudah baik karena dari 2 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *social influence* dengan moderator *gender* dan *education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *facilitating condition* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.

- *Convergent Validity* untuk variabel *facilitating condition* dengan moderator *age* dan *education* sudah baik karena memiliki nilai loading lebih dari 0,7.
- *Convergent Validity* untuk variabel *behavioural intention* sudah baik karena dari 3 indikator semuanya memiliki nilai loadingnya lebih dari 0,7.

Discriminant Validity

Discriminant Validity dinilai dengan membandingkan nilai loading pada konstruk yang dituju harus lebih besar dari nilai loading dengan konstruk lain. Berikut adalah hasil *discriminant validity* dengan menggunakan Smart PLS

Tabel 5.23 Discriminant validity

Variabel	BI	EE	FC	PE	SI
BI	0,928				
EE	0,415	0,892			
FC	0,519	0,655	0,807		
PE	0,406	0,510	0,310	0,897	
SI	0,271	0,320	0,148	0,124	0,882

Berdasarkan Table 5.23 dapat dilihat bahwa :

- Variabel laten *Behavioural Intention* dengan nilai AVE sebesar 0,862 memiliki nilai sebesar 0,928. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing-masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *Behavioural Intention* baik.
- Variabel laten *Effort Expectancy* dengan nilai AVE sebesar 0,796 memiliki nilai sebesar 0,892. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing-masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan

hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *Effort Expectancy* baik.

- Variabel laten *Facilitating Condition* dengan nilai AVE sebesar 0,543 memiliki nilai sebesar 0,807. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing-masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *Facilitating Condition* baik
- Variabel laten *Performance Expectancy* dengan nilai AVE sebesar 0,692 memiliki nilai sebesar 0,897. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing-masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *Effort Expectancy* baik.
- Variabel laten *Social Influence* dengan nilai AVE sebesar 0,778 memiliki nilai sebesar 0,882. Jumlah ini lebih besar dari semua nilai korelasi dengan masing-masing variabel. Dengan begitu dapat disimpulkan hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas diskriminan pada variabel laten *Effort Expectancy* baik.

Composite Realibility

Composite Realibility digunakan untuk mengukur suatu konstruk laten. Dengan menggunakan output yang dihasilkan Smart PLS direkomendasikan nilai *composite Realibility* $\geq 0,80$ dan nilai *chronbach alpha* $\geq 0,60$. Berikut hasil *composite realibility* dan *chronbach alpha* pada penelitian ini.

Tabel 5.24 *Composite realibility*

Variabel	Croncbachs Alpha	Composite Realibility
<i>Performance Expectancy</i>	0,879	0,925

Variabel	Cronbachs Alpha	Composite Realibility
<i>PE * Age</i>	1,000	1,000
<i>PE * Gender</i>	1,000	1,000
<i>Effort Expectancy</i>	0,873	0,921
<i>EE * Age</i>	1,000	1,000
<i>EE * Gender</i>	1,000	1,000
<i>EE * Edu</i>	1,000	1,000
<i>Social Influence</i>	0,717	0,875
<i>SI * Gender</i>	1,000	1,000
<i>SI * Edu</i>	1,000	1,000
<i>Facilitating Condition</i>	0,730	0,848
<i>FC * Age</i>	1,000	1,000
<i>SI * Edu</i>	1,000	1,000
<i>Behavioural Intention</i>	0,920	0,949

Berdasarkan Table 5.24 bahwa hasil *composite realibility* dan *chronbach alpha* pada masing-masing variabel telah mencapai kriteria yaitu $\geq 0,80$ dan $\geq 0,60$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel sudah memiliki realibilitas yang baik.

Average Variance Extracted (AVE)

Average dikatakan baik dalam mewakili data asli jika bernilai $\geq 0,5$. Berikut ini merupakan nilai AVE pada penelitian

Tabel 5.25 Nilai AVE

Variabel	AVE
<i>Performance Expectancy</i>	0,805
<i>PE * Age</i>	1,000
<i>PE * Gender</i>	1,000
<i>Effort Expectancy</i>	0,796
<i>EE * Age</i>	1,000
<i>EE * Gender</i>	1,000
<i>EE * Edu</i>	

Variabel	AVE
<i>Social Influence</i>	0,778
<i>SI * Gender</i>	1,000
<i>SI * Edu</i>	
<i>Facilitating Condition</i>	0,651
<i>FC * Age</i>	1,000
<i>FC * Edu</i>	
<i>Behavioural Intention</i>	0,862

Dari Table 5.25 diketahui bahwa variabel performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating condition dan behavioural intention memiliki nilai AVE yang baik karena memiliki nilai $\geq 0,5$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variable memiliki kemampuan yang baik dalam mewakili data yang asli.

b. Inner Model

Inner model atau model structural merupakan tahap kedua evaluasi PLS dengan menggunakan Smart PLS. Model dinilai dari koefisien parameter dan signifikansi dari koefisien parameter. Selain signifikansi koefisien juga dilihat nilai R square yang mengukur variable dependen yang dapat dijelaskan dari variable independen. Untuk signifikansi koefisien didapat dari nilai T Statistik. Berikut adalah T Statistik yang didapat.

Tabel 5.26 Original sample dan T statistik

	Original Sample	T Statistik
<i>Performance Expectancy</i>	0,258	2,100
<i>PE * Age</i>	0,041	0,297
<i>PE * Gender</i>	0,074	0,668
<i>Effort Expectancy</i>	-0,048	0,302
<i>EE * Age</i>	0,001	0,010

	Original Sample	T Statistik
<i>EE * Gender</i>	0,182	1,407
<i>EE * Edu</i>	0,111	0,790
<i>Social Influence</i>	0,204	1,998
<i>SI * Gender</i>	-0,178	1,971
<i>SI * Edu</i>	-0,034	0,386
<i>Facilitating Condition</i>	0,362	2,846
<i>FC * Age</i>	0,133	1,069
<i>FC * Edu</i>	-0,203	1,716

Berdasarkan Table 5.26 berikut pemaparannya :

- Nilai koefisien regresi dari *performance expectancy* ke *behavioural intention* yaitu 0,258, yang berarti *performance expectancy* berpengaruh positif ke *behavioural intention*. Dengan kata lain semakin tinggi performa dari e-government, maka semakin tinggi keinginan pegawai kelurahan untuk menggunakan e-government tersebut.
- Nilai koefisien regresi dari *effort expectancy* ke *behavioural intention* yaitu -0,048, yang berarti *effort expectancy* berpengaruh negatif ke *behavioural intention*. Dengan kata lain semakin tinggi effort dari e-government, maka semakin rendah keinginan pegawai kelurahan untuk menggunakan e-government tersebut.
- Nilai koefisien regresi dari *social influence* ke *behavioural intention* yaitu 0,204, yang berarti *performance expectancy* berpengaruh positif ke *behavioural intention*. Dengan kata lain semakin tinggi pengaruh lingkungan/social untuk menggunakan e-government, maka semakin tinggi keinginan pegawai kelurahan untuk menggunakan e-government tersebut.
- Nilai koefisien regresi dari *facilitating condition* ke *behavioural intention* yaitu 0,362, yang berarti

facilitating condition berpengaruh positif ke *behavioural intention*. Dengan kata lain semakin bagus fasilitas pendukung untuk penggunaan e-government, maka semakin tinggi keinginan pegawai kelurahan untuk menggunakan e-government tersebut.

Tabel 5.27 R Square

Variabel	R Square
<i>Behavioural Intention</i>	0,503

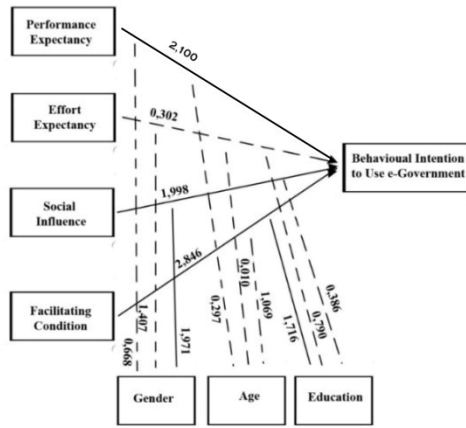
Dari hasil output Table 5.27 di atas dapat dilihat bahwa nilai R-Square sebesar 0,503 yang berarti pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* terhadap *behavioural intention* sebesar 50,3% dan sisanya 50,7% lainnya dipengaruhi oleh variable di luar penelitian

c. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan cara melihat nilai *path coefficient* pada model structural. Berikut nilai *path coefficient* yang didapat dari hasil *output* Smart PLS

Tabel 5.28 Pengujian hipotesis

	Original Sample	T Statistik
<i>Performance Expectancy</i>	0,258	2,100
<i>PE * Age</i>	0,041	0,297
<i>PE * Gender</i>	0,074	0,668
<i>Effort Expectancy</i>	-0,048	0,302
<i>EE * Age</i>	0,001	0,010
<i>EE * Gender</i>	0,182	1,407
<i>EE * Exp</i>	0,111	0,790
<i>Social Influence</i>	0,204	1,998



Gambar 5.18 Hasil pengujian hipotesis dalam bentuk sederhana

Dari Tabel 5.28, Gambar 5.17 dan Gambar 5.18 dapat diketahui hasil uji hipotesis sebagai berikut :

1. **H1 : *Performance Expectancy* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *performance expectancy* sebesar 0,258 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 2,100, yang mana nilai tersebut lebih dari 1,65950. Hal tersebut berarti *performance expectancy* berpengaruh positif terhadap *behavior intention* dan signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis 1 diterima.

2. **H1a : *Gender* memoderasi pengaruh *Performance Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *performance expectancy* dimoderasi *gender* sebesar 0,074 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 0,668, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *gender* memoderasi pengaruh *performance*

expectancy terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **1a tidak diterima**.

3. **H1b : Age memoderasi pengaruh Performance Expectancy terhadap Behavioural Intention to use e-Government services.**

Nilai *loading factor* dari variabel *performance expectancy* dimoderasi *age* sebesar 0,041 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 0,297, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *age* memoderasi pengaruh *performance expectancy* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **1b tidak diterima**.

4. **H2 : Effort Expectancy mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Behavioural Intention to use e-Government services.**

Nilai *loading factor* dari variabel *effort expectancy* sebesar -0,048 yang berarti bernilai negative dan memiliki nilai T statistic 0,302, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *effort expectancy* berpengaruh negatif terhadap *behavior intention* dan tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **2 tidak diterima**.

5. **H2a : Gender memoderasi pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioural Intention to use e-Government services.**

Nilai *loading factor* dari variabel *effort expectancy* dimoderasi *gender* sebesar 0,182 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 1,407, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *gender* memoderasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **2a tidak diterima**.

6. **H2b : Age memoderasi pengaruh Effort Expectancy terhadap Behavioural Intention to use e-Government services.**

Nilai *loading factor* dari variabel *effort expectancy* dimoderasi *age* sebesar 0,001 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 0,010, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *age* memoderasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **2b tidak diterima**.

7. **H2c : *Education* memoderasi pengaruh *Effort Expectancy* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *effort expectancy* dimoderasi *education* sebesar 0,111 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai T statistic 0,790, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *education* memoderasi pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **2c tidak diterima**.

8. **H3 : *Social Influence* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *social influence* sebesar 0,204 yang berarti bernilai negative dan memiliki nilai T statistic 1,998, yang mana nilai tersebut lebih dari 1,65950. Hal tersebut berarti *social influence* berpengaruh positif terhadap *behavior intention* dan signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **3 diterima**.

9. **H3a : *Gender* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *social influence* dimoderasi *gender* sebesar -0,178 yang berarti bernilai negatif dan memiliki nilai T statistic 1,971, yang lebih dari 1,65950. Hal tersebut berarti *gender* memoderasi pengaruh *social influence* terhadap *behavior intention* dan signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **3a diterima**.

10. **H3b : *Education* memoderasi pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *social influence* dimoderasi *gender* sebesar -0,034 yang berarti bernilai negatif dan memiliki nilai *T statistic* 0,386, yang kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *education* memoderasi pengaruh *social influence* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **3a tidak diterima**.

11. **H4 : *Facilitating condition* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *facilitating condition* sebesar 0,362 yang berarti bernilai positif dan memiliki nilai *T statistic* 2,846, yang mana nilai tersebut lebih dari 1,65950. Hal tersebut berarti *facilitating condition* berpengaruh positif terhadap *behavior intention* dan signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **4 diterima**.

12. **H4a : *Age* memoderasi pengaruh *facilitating condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *facilitating condition* dimoderasi *age* sebesar 0,133 yang berarti bernilai positif, akan tetapi memiliki nilai *T statistic* 1,069, yang mana nilai tersebut kurang dari 1,65950. Hal tersebut berarti *age* memoderasi pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavior intention*, akan tetapi tidak signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **4a tidak diterima**.

13. **H3b : *Education* memoderasi pengaruh *facilitating condition* terhadap *Behavioural Intention to use e-Government services*.**

Nilai *loading factor* dari variabel *facilitating condition* dimoderasi *education* sebesar -0,203 yang berarti bernilai negatif dan memiliki nilai *T statistic* 1,716 yang lebih dari 1,65950. Hal tersebut berarti *education* memoderasi

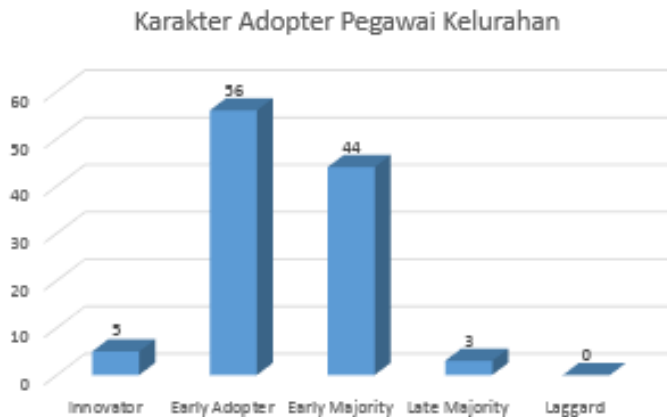
pengaruh *facilitating condition* terhadap *behavior intention* dan signifikan. Sehingga berdasarkan hal tersebut hipotesis **4b diterima**.

5.6. Analisis Karakter Adopter Pegawai Kelurahan

Pada bagian ini dibahas mengenai analisis data untuk pertanyaan kuesioner yang menganalisis karakter adopter pegawai kelurahan.

5.6.1. Pemetaan Karakter Adopter Pegawai Kelurahan

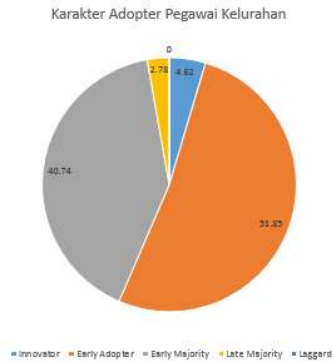
Berdasarkan hasil olahan data kuesioner mengenai karakter adopter pegawai kelurahan di Surabaya didapat pemetaan seperti pada Gambar 5.19



Gambar 5.19 Pemetaan karakter adopter kelurahan

Dari gambar di atas dapat dilihat untuk kategori *innovator* terdapat 5 responden. Kategori *early adopter* 56 responden. Kategori *early majority* sejumlah 44 responden. Dan *late majority* 3 responden. Untuk kategori *laggard*, tidak ada responden yang termasuk ke dalamnya.

5.6.2. Komposisi Karakter Adopter Pegawai Kelurahan



Gambar 5.20 Komposisi adopter pegawai kelurahan

Berdasarkan Gambar 5.20 komposisi karakter *adopter* pegawai kelurahan sebagai berikut, kategori *Innovator* sebesar 4,62 % dari total 108 responden *early adopter* sejumlah 51,85 % dari total 108 responden. Kemudian setelahnya *early majority* sejumlah 40,74 % dari total 108 responden. dan *late majority* 2,78 % dari total 108 responden. Sedangkan untuk kategori *laggard* tidak terdapat pegawai kelurahan yang termasuk kedalam nya sehingga bernilai 0%.

5.6.3. Karakteristik Karakter Adopter Pegawai Kelurahan

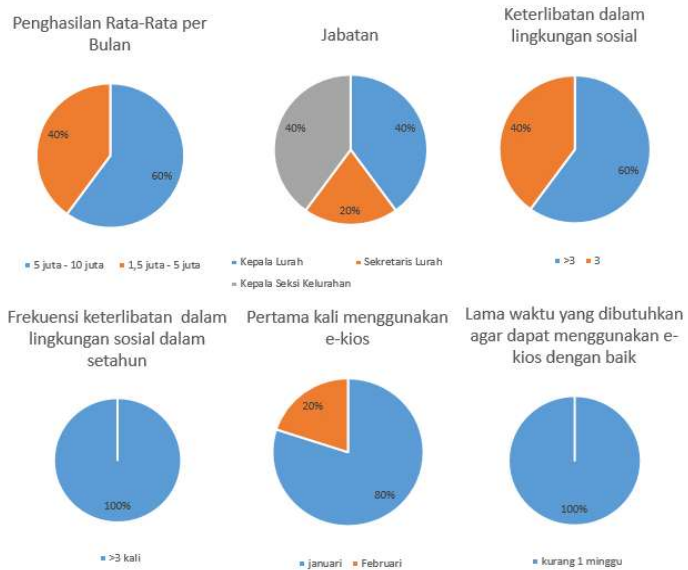
Berdasarkan hasil olahan data kuesioner dan wawancara didapat ciri-ciri dari masing-masing kategori adopter sebagai berikut :

Innovator

- Berani mengambil resiko
- Tertarik terhadap ide baru
- Mempunyai jaringan dan wawasan yang luas
- Mempunyai kondisi financial yang sangat baik
- Dapat memahami dan mengaplikasikan pengetahuan teknis yang kompleks

- Mampu mengatasi ketidakpastian dari sebuah inovasi
- Dapat menerima kemunduran ketika suatu inovasi gagal

Innovator



Gambar 5.21 Karakteristik Innovator

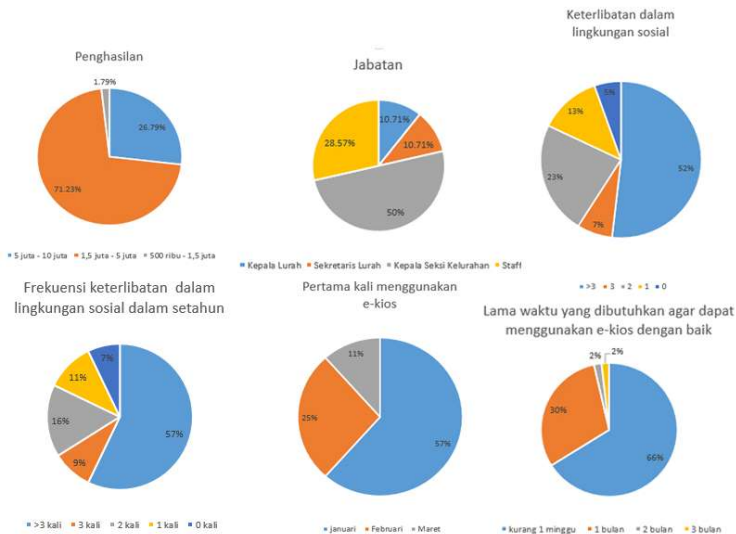
Berdasarkan Gambar 5.21 dapat dilihat bahwa mayoritas dari responden *innovator* mempunyai penghasilan antara 5 juta – 10 juta rupiah per bulan dengan persentase 60%. Selanjutnya responden dengan penghasilan antara 1,5 juta – 5 juta rupiah dengan persentase 40%. Responden dengan kategori *innovator* terdiri dari 40% Kepala Lurah, 40% Sekretaris Lurah dan 20% Kepala Seksi Kelurahan. Dalam hal keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 60% responden *innovator* terlibat pada lebih dari 3 lingkungan sosial. Setelahnya 40% terlibat pada 3 lingkungan sosial. Seluruh responden dari kategori *innovator* dalam setahun frekuensi keterlibatannya dalam lingkungan

social lebih dari 3 kali. Untuk waktu pertama kali menggunakan 80% dari responden *innovator* sudah menggunakannya semenjak Bulan Januari. Sedangkan sisanya baru menggunakan pada Bulan Februari. Seluruh responden dari kategori *innovator* hanya membutuhkan waktu yang kurang dari 1 minggu untuk dapat menggunakan e-kios dengan baik

Early adopter

- Mempunyai *opinion leadership*
- Bertindak seperti “*individual to chek*”
- Menjadi referensi bagi orang lain
- Dihormati oleh orang-orang dalam lingkungannya
- Mengadopsi suatu inovasi, kemudian menyampaikan kepada orang lain

Early Adopter



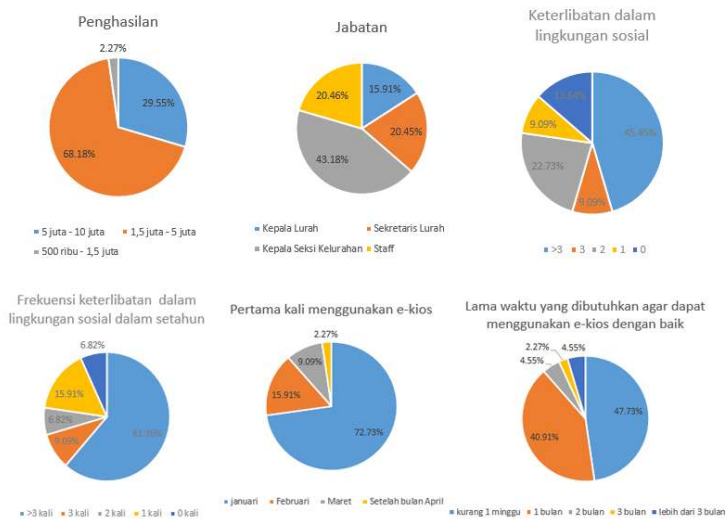
Gambar 5.22 Karakteristik Early Adopter

Berdasarkan Gambar 5.22 dapat dilihat bahwa mayoritas dari responden *early adopter* mempunyai penghasilan antara 1,5 juta – 5 juta rupiah per bulan dengan persentase 71,23%. Selanjutnya responden dengan penghasilan antara 5 juta – 10 juta rupiah dengan persentase 26,75%. Terakhir responden dengan penghasilan 500 ribu – 1,5 juta rupiah dengan persentase 1,79%. Responden dengan kategori *early adopter* terdiri dari 50% Kepala Seksi Kelurahan, 28,57% Staff, 10,71% Kepala Lurah dan 10,71% Sekretaris Lurah. Dalam hal keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 52% responden *early adopter* terlibat pada lebih dari 3 lingkungan sosial. Setelahnya 13% terlibat pada 1 lingkungan sosial, 7 % terlibat pada 3 lingkungan sosial dan 5% tidak terlibat pada satu lingkungan sosialpun. Dalam hal frekuensi keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 57% responden *early adopter* terlibat lebih dari 3 kali. Setelahnya 16% terlibat 2 kali, 11 % terlibat 1 kali, 9% terlibat 3 kali dan 7% tidak pernah terlibat sama sekali Untuk waktu pertama kali menggunakan 57% dari responden *early adopter* sudah menggunakannya semenjak Bulan Januari. Sedangkan sisanya baru menggunakannya pada Bulan Februari 25% dan pada Bulan Maret 11%. Untuk lama waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios dengan baik 66% dari responden *early adopter* hanya membutuhkan waktu kurang dari 1 minggu, 30% membutuhkan waktu 1 bulan, 2% membutuhkan waktu 2 bulan. Sedangkan sisanya baru membutuhkan waktu 3 bulan 2%.

Early majority

- Penghubung antara *early adopter* dan *late majority*
- Lebih berhati-hati terhadap suatu inovasi sebelum inovasi tersebut diimplementasikan sepenuhnya
- Waktu yang dibutuhkan dalam proses inovasi lebih lama dibanding innovator dan *early adopter*
- Bukan merupakan yang pertama dalam hal inovasi, tapi juga bukan yang terakhir

Early Majority



Gambar 5.23 Karakteristik Early Majority

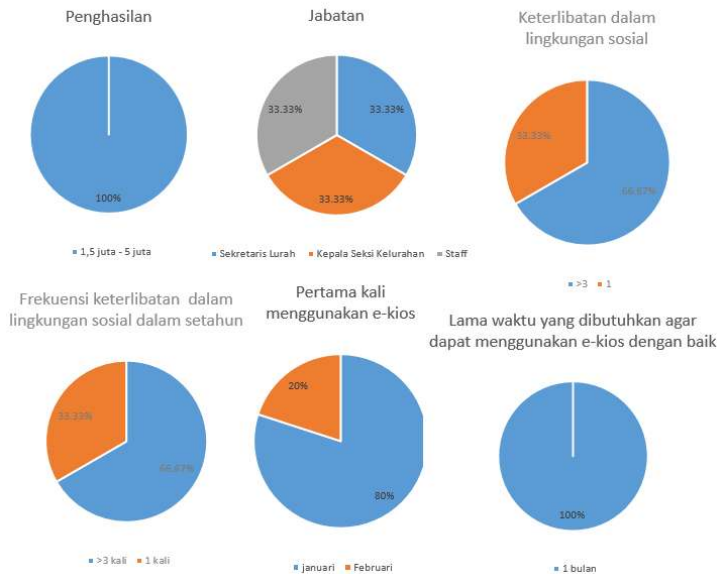
Berdasarkan Gambar 5.23 dapat dilihat bahwa mayoritas dari responden *early majority* mempunyai penghasilan antara 1,5 juta – 5 juta rupiah per bulan dengan persentase 68,18%. Selanjutnya responden dengan penghasilan antara 5 juta – 10 juta rupiah dengan persentase 29,55%. Terakhir responden dengan penghasilan 500 ribu – 1,5 juta rupiah dengan persentase 2,27%. Responden dengan kategori *early majority* terdiri dari 43,18% Kepala Seksi Kelurahan, 20,46% Staff, 20,45% Sekretaris Lurah dan 15,91% Kepala Lurah. Dalam hal keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 45,45% responden *early majority* terlibat pada lebih dari 3 lingkungan sosial. Setelahnya 22,73% terlibat pada 2 lingkungan sosial, 13,64% tidak terlibat pada satu lingkungan sosialpun, 9,09% terlibat pada 3 lingkungan sosial dan 9,09% terlibat pada 1 lingkungan sosial. Dalam hal frekuensi keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 61,36% responden *early majority* terlibat lebih dari 3

kali. Setelahnya 15,91% terlibat 1 kali, 9,09 % terlibat 3 kali, 6,82% terlibat 2 kali dan 6,82% tidak pernah terlibat sama sekali. Untuk waktu pertama kali menggunakan 72,73% dari responden *early majority* sudah menggunakannya semenjak Bulan Januari, pada Bulan Februari 15,91%, Bulan Maret 9,09%, sedangkan sisanya setelah Bulan April 2,27%. Untuk lama waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios dengan baik 47,73% dari responden *early majority* hanya membutuhkan waktu kurang dari 1 minggu, 40,91% membutuhkan waktu 1 bulan, 4,55% membutuhkan waktu 2 bulan, 4,55% lebih dari 3 bulan dan 2,27% membutuhkan waktu 3 bulan.

Late majority

- Adopsi ide baru sesaat setelah mayoritas
- Mengadopsi inovasi/ide baru karena kebutuhan ekonomi atau adanya tekanan
- Tidak akan mau menerima suatu inovasi sebelum diterima oleh mayoritas orang
- Ketidakpastian terhadap suatu inovasi harus dihilangkan agar mau menerima suatu inovasi

Late Majority



Gambar 5.24 Karakteristik late majority

Berdasarkan Gambar 5.24 dapat dilihat bahwa seluruh responden *late majority* mempunyai penghasilan antara 1,5 juta – 5 juta rupiah per bulan. Responden *late majority* terdiri dari 33,33% Sekretaris Lurah, 33,33% Kepala Seksi Kelurahan dan 33,33% staff. Dalam hal keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 66,67% responden *late majority* terlibat pada lebih dari 3 lingkungan sosial, sisanya 33,33% terlibat pada 1 lingkungan sosial. Dalam hal frekuensi keterlibatan di dalam lingkungan sosial, 66,67% responden *late majority* terlibat lebih dari 3 kali. Sisanya 33,33% terlibat 1 kali. Untuk waktu pertama kali menggunakan 80% dari responden *late majority* sudah menggunakannya semenjak Bulan Januari, sisanya pada Bulan Februari 20%. Untuk lama waktu yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios dengan baik seluruh responden *late majority* membutuhkan waktu 1 bulan.

Laggard

- Tidak memiliki “*opinion leadership*”
- Paling *localites*
- Terisolasi dari lingkungan atau sistem
- Kesimpulan diambil berdasarkan apa yang telah terjadi sebelumnya/berdasarkan pengalaman
- Memiliki kecurigaan yang tinggi terhadap ide baru
- Proses adopsi terhadap ide baru sangat lama
- Berinteraksi dengan orang-orang yang memiliki nilai-nilai bersifat tradisional

Untuk kategori laggard tidak ada satupun responden yang termasuk didalamnya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB VI

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan secara keseluruhan dari penelitian ini dan juga rekomendasi untuk peningkatan penerimaan *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya

6.1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dipaparkan pembahasan terkait hasil pengujian model yang didapatkan dari analisis inferensial statistik yang telah dilakukan dari penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian model dengan menggunakan aplikasi Smart PLS didapatkan bahwa variabel *social influence* dan *facilitating condition* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *behavioural intention* untuk *e-Government* pada tingkat kelurahan dengan dimoderasi oleh *gender* untuk variabel *social influence* dan *education* untuk *facilitating condition*

6.1.1. Faktor Penerimaan *e-Government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya

Pada bagian ini dibahas hasil dan pembahasan faktor penerimaan *e-Government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya

a. Pengaruh Variabel Performance Expectancy

Untuk mengetahui pengaruh variabel *performance expectancy* tersebut terhadap *intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan dapat dilihat pada analisis inferensial statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS. Berdasarkan analisis inferensial statistik didapatkan bahwa variabel *performance expectancy* memiliki hubungan positif

dan berpengaruh signifikan terhadap *behavioural intention to use* e-Government pada tingkat kelurahan. Sedangkan untuk moderator pada variable *performance expectancy*, tidak ada satu moderatorpun dari *age* dan *gender* yang memoderasi pengaruh variable *performance expectancy* terhadap *behavioural intention to use* e-Government pada tingkat kelurahan. Nilai hubungan dilihat dari nilai loading dan nilai signifikansi dilihat dari nilai T statistik.

Ditinjau dari hasil deskriptif statistik variabel *performance efficiency* ini memiliki nilai mean sebesar 4,098 yang artinya responden merasa setuju dengan pernyataan dimensi *performance efficiency*. Pada variabel *performance efficiency* untuk penelitian ini digambarkan dengan indikator –indikator pernyataan sebagai berikut :

- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya
- Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) membantu dalam menyelesaikan pekerjaan lebih cepat
- Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) membantu meningkatkan produktivitas saya

Dari hasil deskriptif statistik, indikator pertama memiliki rata-rata 4,25, indikator kedua 4,20 dan indikator ketiga 4,06. Dari ketiga indikator tersebut yang paling memiliki rata-rata tertinggi yaitu pada indikator pertama. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator di atas, yang paling mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan e-Government pada tingkat kelurahan dari variable *performance expectancy* yaitu e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya

b. Pengaruh Variabel *Effort Expectancy*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *effort expectancy* tersebut terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan dapat dilihat pada analisis inferensial statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS. Berdasarkan analisis inferensial statistik didapatkan bahwa variabel *effort expectancy* memiliki hubungan negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Sedangkan untuk moderator pada variable *performance expectancy*, tidak ada satu moderatorpun dari *age*, *gender*, maupun *education* yang memoderasi pengaruh variable *effort expectancy* terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Nilai hubungan dilihat dari nilai loading dan nilai signifikansi dilihat dari nilai T statistik.

Ditinjau dari hasil deskriptif statistik variabel *effort efficiency* ini memiliki nilai mean sebesar 3,83 yang artinya responden merasa setuju dengan pernyataan dimensi *effort efficiency*. Pada variabel *effort efficiency* untuk penelitian ini digambarkan dengan indikator –indikator pernyataan sebagai berikut :

- Mudah buat saya untuk mahir dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)
- Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) mudah digunakan
- Mempelajari e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) mudah buat saya

Dari hasil deskriptif statistik, indikator pertama memiliki rata-rata 3,71, indikator kedua 3,92 dan indikator ketiga 3,87. Dari ketiga indikator tersebut yang paling memiliki rata-rata tertinggi yaitu pada indikator kedua. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari ketiga indikator di atas, yang paling mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan e-

Government pada tingkat kelurahan dari variable *effort expectancy* yaitu (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health) mudah digunakan

c. Pengaruh Variabel *Social Influence*

Untuk mengetahui pengaruh variabel *social influence* tersebut terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan dapat dilihat pada analisis inferensial statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS. Berdasarkan analisis inferensial statistik didapatkan bahwa variabel *effort expectancy* memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap *intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Sedangkan untuk moderator pada variable *social influence*, dari moderator *gender* dan *education* hanya moderator *gender* yang memoderasi pengaruh variable *social influence* terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Nilai hubungan dilihat dari nilai loading dan nilai signifikansi dilihat dari nilai T statistik.

Ditinjau dari hasil deskriptif statistik variabel *social influence* ini memiliki nilai mean sebesar 3,42 yang artinya responden merasa setuju dengan pernyataan dimensi *social influence*. Pada variabel *social influence* untuk penelitian ini digambarkan dengan indikator –indikator pernyataan sebagai berikut :

- Orang yang mampu mempengaruhi perilaku saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)
- Orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)

Dari hasil deskriptif statistik, indikator pertama memiliki rata-rata 3,25 dan indikator ketiga 3,60. Dari kedua indikator tersebut yang paling memiliki rata-rata tertinggi yaitu pada

indikator kedua. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari kedua indikator di atas, yang paling mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan e-Government pada tingkat kelurahan untuk variable *social influence* yaitu orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)

d. Pengaruh Variabel Facilitating Condition

Untuk mengetahui pengaruh variabel *facilitating condition* tersebut terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan dapat dilihat pada analisis inferensial statistik yang telah dilakukan dengan menggunakan aplikasi Smart PLS. Berdasarkan analisis inferensial statistik didapatkan bahwa variabel *facilitating condition* memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan terhadap *intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Sedangkan untuk moderator pada variabel *facilitating condition*, dari moderator *age* dan *education* hanya moderator *experience* yang memoderasi pengaruh variabel *social influence* terhadap *behavioural intention to use e-Government* pada tingkat kelurahan. Nilai hubungan dilihat dari nilai loading dan nilai signifikansi dilihat dari nilai T statistik.

Ditinjau dari hasil deskriptif statistik variabel *facilitating condition* ini memiliki nilai mean sebesar 3,83 yang artinya responden merasa setuju dengan pernyataan dimensi *facilitating condition*. Pada variabel *facilitating condition* untuk penelitian ini digambarkan dengan indikator –indikator pernyataan sebagai berikut :

- Saya mempunyai sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)

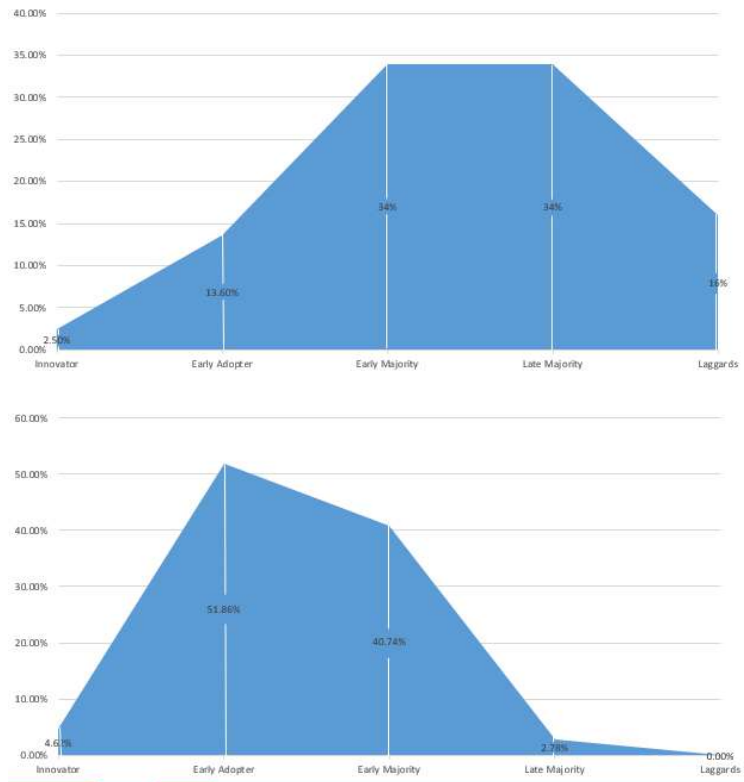
- Saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)
- Fasilitas teknologi yang ada di kantor kelurahan saya sekarang ini compatible (sudah memenuhi) untuk bisa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)
- Saya bisa mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health)

Dari hasil deskriptif statistik, indikator pertama memiliki rata-rata 3,77, indikator kedua 3,75, indikator ketiga 3,79 dan indikator keempat 3,99. Dari keempat indikator tersebut yang paling memiliki rata-rata tertinggi yaitu pada indikator keempat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa dari kedua indikator di atas, yang paling mempengaruhi keinginan responden untuk menggunakan e-Government pada tingkat kelurahan untuk variable *facilitating condition* yaitu mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window, e-Lampid, e-Health).

6.1.2. Karakter Adopter pegawai kelurahan di Surabaya

Berdasarkan olahan data kuesioner, mayoritas pegawai kelurahan termasuk ke dalam kategori *early adopter* sejumlah 56 responden atau 51,85 % dari total 108 responden. Setelah kategori *early adopter*, jumlah kedua terbanyak yaitu pada kategori *early majority* sejumlah 44 responden atau 40,74 % dari total 108 responden. Kemudian kategori *innovator* dan responden yang termasuk ke dalam kategori *innovator* dan sejumlah 5 responden atau 4,62 % dari total 108 responden. Dan terakhir *late majority* 3 responden atau 2,78 % dari total 108 responden. Hal tersebut berbeda dengan apa yang ada dalam *Innovation Diffusion Theory* yang disampaikan oleh

Roger [4]. Roger menyebutkan dalam suatu populasi, mayoritas adopter akan berada dalam kategori *early majority* dan *late majority* sebagai yang terbanyak. Kemudian diikuti *early adopter* dan yang terakhir innovator dan laggard. Perbandingan antara penyebaran kategori adopter antara yang ditemukan oleh Roger dengan hasil penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 6.1



Gambar 6.1 Perbandingan hasil penelitian Roger dengan penelitian ini

6.2. Rekomendasi

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai karakter adopter didapat mayoritas pegawai kelurahan termasuk ke dalam kategori *early adopter* sebesar 51,85 %. Kemudian setelahnya yaitu *early majority* sebesar 40,74 %. Kemudian kategori *innovator* sebesar 4,63 % dan terakhir *late majority* 3 responden atau 2,78 % dari total 108 responden.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai faktor penerimaan *e-government* pada kelurahan di Surabaya, ditemukan tiga faktor yang mempengaruhi keinginan untuk menggunakan *e-government* oleh pegawai kelurahan secara signifikan, yaitu *performance expectancy* yang tidak dimoderatori oleh moderator apapun, *social influence* yang dimoderatori oleh *gender* dan *facilitating condition* yang dimoderatori oleh *education*.

Berdasarkan hasil pemetaan karakter adopter dan faktor yang mempengaruhi penerimaan *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya, agar implementasi *e-government* dapat tercapai maksimal, maka peningkatan pada *performance expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* harus paling difokuskan kepada pegawai kelurahan dengan karakter *early adopter*. Hal ini dikarenakan mayoritas pegawai kelurahan merupakan *early adopter* yaitu 51,85 % dari total keseluruhan pegawai kelurahan. Selain itu *early adopter* juga tertarik dengan suatu inovasi. *Early adopter* cenderung akan menjadi *individual to check* sehingga akan mempengaruhi adopter yang lain untuk mau menerima suatu inovasi.

Peningkatan performa dari *e-government* diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan dapat membantu pegawai kelurahan dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat, sehingga sesuai dengan harapan dari pegawai kelurahan dengan menggunakan *e-government* akan membantu untuk mencapai keuntungan dalam performansi kerja. Peningkatan

pengaruh sosial untuk penggunaan *e-government* bisa dilakukan dengan cara memastikan kepada kepala lurah agar bisa menekankan kepada pegawainya bahwa *e-government* merupakan kewajiban bagi mereka. Sehingga pegawai kelurahan merasakan bahwa penting orang lain meyakini kalau ia harus menggunakan *e-government*. Peningkatan fasilitas *e-government* salah satunya dengan perbaikan jaringan yang digunakan untuk mengakses *e-government*. Selain itu bisa juga dengan meningkatkan kesiapan dan ketersediaan dari pihak Diskominfo dan Disdukcapil Kota Surabaya untuk merespon ketika pihak kelurahan mengalami kesulitan dalam penggunaan *e-government* atau apabila terjadi kerusakan dari perangkat *e-government* tersebut. Hal ini dikarenakan Diskominfo dan Disdukcapil merupakan pihak yang berhubungan dengan *e-government* kelurahan. Sehingga sesuai dengan harapan pegawai kelurahan bahwa infrastruktur yang ada mendukung terhadap penggunaan *e-government*.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB VII

PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan kesimpulan dari penelitian ini, beserta saran yang dapat bermanfaat untuk perbaikan di penelitian selanjutnya.

5.7. Kesimpulan

Bagian ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian ini. Kesimpulan dari penelitian ini akan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada Bab I.

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui karakter adopter pegawai kelurahan berdasarkan teori *Innovation Diffusion Theory*
2. Mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penerimaan pegawai kelurahan terhadap penggunaan e-government
3. Memberikan rekomendasi agar implementasi *e-government* oleh pegawai kelurahan di Surabaya dapat tercapai maksimal

Hal-hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- Komposisi karakter adopter pegawai kelurahan di Surabaya sebagai berikut :
 - Innovator 4,63 %
 - *Early adopter* 51,86 %
 - *Early majority* 40,74 %
 - *Late majority* 2,78 %

- Untuk faktor yang mempengaruhi keinginan penggunaan *e-government* oleh pegawai kelurahan yaitu :
 - *Performance expectancy* dengan tidak dimoderasi oleh moderator apapun
 - *Sosical influence* dengan dimoderasi oleh *gender*
 - *Facilitating experience* dengan dimoderasi oleh *education*
- Agar implementasi *e-government* dapat tercapai maksimal, maka peningkatan pada *performance expectancy*, *social influence* dan *facilitating condition* harus paling difokuskan kepada pegawai kelurahan dengan karakter *early adopter*. Hal ini dikarenakan mayoritas pegawai kelurahan merupakan *early adopter* yaitu 51,85 % dari total keseluruhan pegawai kelurahan. Selain itu *early adopter* juga tertarik dengan suatu inovasi. *Early adopter* cenderung akan menjadi *individual to check* sehingga akan mempengaruhi adopter yang lain untuk mau menerima suatu inovasi.

5.8. Saran

Bagian selanjutnya pada Bab Penutup adalah bagian saran.

Saran yang dapat diberikan peneliti melalui penelitian ini ialah

1. Untuk penelitian selanjutnya, penambahan/perbaikan indikator atau pertanyaan pada kuesioner diperlukan untuk penggalian studi kasus lebih lanjut dan mendalam.
2. Penggalian data lebih dalam yang digunakan untuk untuk menentukan pegawai kelurahan mana yang akan dijadikan sampel yang lebih representatif terhadap pegawai kelurahan secara keseluruhan sehingga penelitian akan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] *Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3*, 2003.
- [2] I. A. and G. S. , "A comparative analysis of strategies for egovernment in developing countries," *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, pp. 88 - 89, 2007.
- [3] "From egovernment to connected governance," [Online]. Available:
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN028>.
- [4] E. Rogers, "Diffusion of Innovations," 2003.
- [5] I. Ajzen and . M. Fishbein, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behaviour*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc., 1980.
- [6] I. Ajzen, "A Theory of Planned Behaviour," New York, 1985.
- [7] F. D. Davis, "Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology," pp. 319 - 340, 1989.
- [8] V. Venkatesh and D. Davis, F, "A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal," *Management Science*, 2000, pp. 186-204.

- [9] Venkatesh, V.; Morris, M.; Davis, G.; Davis, F., "User acceptance of information technology: toward a unified," *MIS Quarterly*, pp. 425-478, 2003.
- [10] M. Alshehri, S. Drew and R. AlGhamdi, "ANALYSIS OF CITIZEN' ACCEPTANCE FOR E-GOVERNMENT SERVICES APPLYING THE UTAUT MODEL," 2012.
- [11] M. Igbaria, S. Parasuraman and J. Baroudi, "A motivational model of microcomputer usage," *Journal of Management*, pp. 127-143, 1996.
- [12] R. Thompson, C. Higgins and J. Howell, "Personal computing: toward a conceptual model of utilization.," *MIS Quarterly*, pp. 125-143, 1991.
- [13] A. Bandura, N. Adams and J. Beyer, " Cognitive processes mediating behavioural change," *Journal of Personality*, pp. 125-139, 1977.
- [14] R. E. Indrajit, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Layan Publik Berbasis Teknologi Digital.
- [15] "e-GOVERNMENT PRIMER," 2009. [Online]. Available: [http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment_Primer\[1\].pdf](http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment_Primer[1].pdf). [Accessed 1 januari 2015].
- [16] I. Ajzen, The Theory of Planned Behaviour, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991, pp. 179-211.

- [17] V. Venkatesh, J. Y. L. Thong and X. Xu, "CONSUMER ACCEPTANCE AND USE OF INFORMATION," *MIS Quarterly*, 2012.
- [18] K. I. Al-Qeisi, Analyzing the Use of UTAUT Model in Explaining an Online Behaviour: Internet Banking Adoption, Department of Marketing and Branding, Brunel University , 2009.
- [19] J. Sarwono, "PENGERTIAN DASAR STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)".
- [20] M. Prof. Dr. Imam Ghozali, Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.
- [21] Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian, Bandung: Alfabeta, 2009.
- [22] B. Surabaya, "Kondisi Umum," [Online]. Available: <http://bkd.surabaya.go.id/content.php?page=10>. [Accessed 27 Maret 2015].
- [23] Solimun, "Multivariate Analysis Structural Equation Modelling (SEM) Lisrel dan Amos," *Fakultas MIPA, Universitas Brawijaya*, 2002.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN A – INTERVIEW PROTOKOL DENGAN PIHAK DISKOMINFO KOTA SURABAYA

Interview Protokol

Tugas Akhir :

Hari / Tanggal :

Pukul :

Lokasi :

Pewawancara :

Narasumber :

1. Interview ini bertujuan sebagai salah satu sumber data untuk Tugas Akhir dengan judul “Analisis Karakter Adopter dan Faktor Penerimaan e-Government oleh Pegawai Kelurahan di Surabaya” yang dimaksudkan agar peneliti mendapat gambaran mengenai klasifikasi kelurahan di Surabaya berdasarkan tingkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
2. Metode pengumpulan data berasal dari :
Interview dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
3. Untuk menjamin kerahasiaan, maka data-data akan bersifat pribadi tidak untuk kepentingan umum dan akan dirahasiakan sepenuhnya oleh peneliti

A - 2 -

1. Bagaimana implementasi e-government pada kantor-kantor kelurahan di Surabaya? Apakah sudah optimal atau tidak? Kalau tidak dari faktor apa yang mempengaruhi?

Jawaban :

2. Bagaimana infrastruktur TIK pada kantor-kantor kelurahan di Surabaya? Apakah sudah mencukupi atau berada dalam kondisi yang baik?

Jawaban :

3. Bagaimana dari sisi pegawai kelurahannya sendiri? Apakah bisa menerima? Atau adakah keluhan terhadap e-government tersebut?

Jawaban :

4. Apakah ada evaluasi rutin dari implementasi e-government pada kelurahan?

Jawaban :

5. Apakah ada program-program dari pihak Pemerintah Kota agar implementasi e-Government berhasil / tujuan dari e-Government dapat dicapai maksimal?

Jawaban :

6. Apakah ada pengelompokan kelurahan berdasarkan kondisi tersebut? Dari sisi apa (misalnya infrastruktur)

Jawaban :

7. Apa parameter pengelompokan kelurahan tersebut?

Jawaban :

-

8. Kecamatan mana yang rata-rata kelurahannya paling baik?

Jawaban :

9. Kecamatan mana yang rata-rata kelurahannya paling buruk?

Jawaban :

10. Kelurahan mana yang paling baik ICT-nya?

Jawaban :

11. Kelurahan mana yang paling buruk ICT-nya?

Jawaban :

LAMPIRAN B – KUESIONER PENELITIAN



**INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
BEKERJASAMA DENGAN PEMKOT SURABAYA
ATAS IZIN BAKESBANGPOL LINMAS
SURABAYA**



Kepada Yth. Responden,

Pertama-tama kami mengucapkan terima kasih kepada responden karena sudah menyempatkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner penelitian ini bertujuan untuk mencari karakteristik dari para pengguna teknologi informasi yang berada di kantor kelurahan. Adapun manfaat dari adanya penelitian ini adalah untuk menggambarkan kondisi pegawai kelurahan terhadap adanya teknologi informasi, dan penelitian ini diadakan juga dalam rangka membantu pihak kelurahan dalam meningkatkan program-program berstandar teknologi informasi.

Penelitian ini bekerjasama dengan jurusan Sistem Informasi ITS dalam mengembangkan dan mendukung penelitian ini. Harapan kami agar saudara/i responden dapat mengisi kuesioner ini sesuai dengan kondisi Anda sebenarnya agar hasil dari kuesioner ini dapat menggambarkan kondisi sebenarnya pula.

Dalam pengisian kuesioner ini, Saudara/i cukup menyisihkan waktu 5 -10 menit untuk menjawab semua pertanyaan yang tertulis secara jujur dan apa adanya. Kami senantiasa menunggu jawaban dari saudara/i yang sangat berharga bagi kami.

Kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu yang disisihkan untuk mengisi kuisoner ini, semoga Allah senantiasa membalas kebaikan anda kelak. Amin.

Catatan :

- Kuisoner ini khusus bagi pegawai pada lingkungan kantor kelurahan
- Kuisoner ini terbagi atas dua bagian : Identitas responden dan Pernyataan tertutup
- Anda hanya boleh mengisi 1 kuisoner saja
- Data anda akan dipakai sepenuhnya untuk kebutuhan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya.

B - 2 -

- Diharapkan mengisi identitas dengan lengkap demi kevalidan responden

Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin anda :

☐ Pria ☐ Wanita

Usia :

Pendidikan Terakhir :

Kelurahan :

NIP :

Telpon / HP :

Email :

Sudah berapa lama bekerja pada Kantor Kelurahan (Bulan) ?

Berapa rata-rata penghasilan perbulan (diri sendiri /orang tua) ?

- a. Rp 10.000.000,- ke atas
- b. Rp 5.000.000,- – Rp 10.000.000,-
- c. Rp 1.500.000,- – Rp 5.000.000,-
- d. Rp 500.000,- – Rp 1.500.000,-
- e. Di bawah Rp 500.000,-

Apa jabatan anda dalam lingkungan kantor kelurahan ?

- Kepala Lurah
- Sekretaris Lurah
- Kelompok Jabatan Fungsional
- Kepala Seksi Kelurahan
- Staff

Saat ini berapa lingkungan social yang saya aktif terlibat di dalamnya (contoh : lingkungan RT, lingkungan kerja) ?

- a. >3
- b. 3
- c. 2
- d. 1

e. 0

Dalam setahun berapa kali saya terlibat dalam kegiatan sosial di lingkungan social di atas ? (contoh : arisan, PKK) ?

- a. >3
- b. 3
- c. 2
- d. 1
- e. 0

Saya mempunyai kenalan pada ...

- a. Orang-orang lebih dari 1 lingkungan dan berada diluar negeri
- b. Orang-orang lebih dari 1 lingkungan berada pada beda provinsi
- c. Orang-orang lebih dari 1 lingkungan dan berada pada beda kota
- d. Orang-orang lebih dari 1 lingkungan tetapi masih berada di 1 kota
- e. Orang-orang hanya di satu lingkungan saja

Seberapa sering saya berkomunikasi dengan orang di luar lingkungan saya untuk menemukan solusi/inovasi baru ?

- a. Tidak pernah
- b. Jarang
- c. Biasa
- d. Sering
- e. Sangat Sering

Seberapa sering saya berinteraksi dengan orang-orang yang masih memegang prinsip tradisional/konvensional (contoh : lebih memilih cara-cara lama, biar lambat asal selamat) ?

- a. Tidak pernah
- b. Jarang
- c. Biasa
- d. Sering
- e. Sangat Sering

Pertama kali menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) kapan?

- a. Januari
- b. Februari
- c. Maret
- d. April
- e. Setelah bulan April

Berapa lama waktu yang dibutuhkan agar saya benar-benar dapat menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) dengan baik ?

- Kurang dari 1 minggu
- 1 bulan
- 2 bulan
- 3 bulan
- Lebih dari 3 bulan

KUISONER PERNYATAAN[

Petunjuk pengisian:

- Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut anda, dengan cara memberi tanda () pada kolom jawaban yang telah tersedia.
- Jawaban yang tersedia dengan skala penilaian sebagai berikut: 1= **Sangat Tidak Setuju** ; 2= **Tidak Setuju**; 3= **Netral**; 4= **Setuju**; 5= **Sangat Setuju** .

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya akan tetap menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) walau sudah tau resiko apa yang mungkin terjadi jika saya menggunakannya					
2	Saya tertarik untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk menyelesaikan pekerjaan saya					
3	Saya dapat memahami bagaimana menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) dengan baik					

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
4	Saya dapat mempelajari bagaimana menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) secara otodidak					
5	Tidak masalah bagi saya apabila terjadi kesalahan/kerusakan pada e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) sehingga harus manual kembali					
6	Orang-orang sering bertanya bagaimana pendapat saya terkait penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
7	Saya akan mempelajari penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) terlebih dahulu sebelum menggunakannya dalam pekerjaan					
8	Saya tidak berani menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) tanpa didampingi oleh yang berpengalaman					
9	Saya tidak akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) sebelum pegawai-pegawai lainnya menggunakannya terlebih dahulu					
10	Saya menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) karena paksaan/perintah atasan					

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
11	Saya terpaksa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) karena tuntutan tugas dan pekerjaan					
12	Saya tidak mau menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila belum dipastikan aplikasi tersebut akan dapat berjalan dengan baik (tidak ada error)					
13	Saya ragu untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
14	Penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) lebih banyak mendatangkan dampak negatif daripada dampak positif					
15	Saya tidak percaya terhadap pendapat orang apakah e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) itu cocok digunakan atau tidak sebelum saya sendiri yang menggunakannya					
16	Orang lain menanyakan pendapat saya bagaimana menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) dalam menyelesaikan pekerjaan					
17	Saya tidak mau menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila masih terdapat kerusakan pada system tersebut					

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
18	Saya akan menggunakan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) apabila sistem tersebut benar-benar sudah diterapkan di kantor saya					
19	Saya tidak mengerti bagaimana menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
20	Ketika saya pertama kali menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health), teman-teman saya sudah sejak dulu menggunakannya					
21	Saya cenderung lebih berhati-hati ketika menggunakan sesuatu yang baru					
22	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) berguna terhadap pekerjaan saya					
23	Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) membantu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi lebih cepat					
24	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) membantu meningkatkan produktivitas saya					
25	Menurut saya penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) membantu saya untuk dapat naik jabatan / naik gaji					
26	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) jelas dan mudah dipahami					

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
27	Mudah buat saya untuk mahir dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
28	Menurut saya e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah digunakan					
29	Mempelajari penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) mudah buat saya					
30	Orang yang mampu mempengaruhi perilaku saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
31	Orang yang memegang peran penting bagi saya menyarankan saya untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
34	Saya mempunyai sumber daya yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
35	Saya mempunyai pengetahuan yang dibutuhkan untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
36	Fasilitas teknologi yang ada di kantor kelurahan saya sekarang ini compatible (sudah memenuhi) untuk bisa menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					

No	Daftar Pertanyaan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
37	Saya bisa mendapat bantuan dari orang lain ketika saya menemukan kesulitan dalam penggunaan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health)					
38	Saya berniat untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya					
39	Saya memprediksi akan menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya					
40	Saya berencana untuk menggunakan e-kios (Surabaya Single Window (SSH) / e-Lampid / e-Health) untuk bulan-bulan berikutnya					

Kami mengucapkan terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Sdr dengan mengisi kuesioner ini,. Apabila ada pertanyaan atau masukan tentang kuesioner ini Bpk.Ibu/Sdr bias menghubungi melalui telepon 085271832436 atau email ridho.zulandra11@mhs.is.its.ac.id

B - 10 -

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN C – HASIL INTERVIEW DENGAN PIHAK DISKOMINFO KOTA SURABAYA

Tugas Akhir : Analisis Karakter Adopter dan Faktor
Penerimaan *E-government* Oleh Pegawai
Kelurahan di Surabaya

Hari / Tanggal : 30 April 2015

Pukul : 12.00 – 13.00

Lokasi : Kantor Diskominfo Kota Surabaya

Pewawancara : Ridho Zulandra

Narasumber : Ali Ikhwan (Diskominfo Kota Surabaya)

1. Interview ini bertujuan sebagai salah satu sumber data untuk Tugas Akhir dengan judul “Analisis Karakter Adopter dan Faktor Penerimaan e-Government oleh Pegawai Kelurahan di Surabaya” yang dimaksudkan agar peneliti mendapat gambaran mengenai klasifikasi kelurahan di Surabaya berdasarkan tingkat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
 2. Metode pengumpulan data berasal dari :
Interview dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya
 3. Untuk menjamin kerahasiaan, maka data-data akan bersifat pribadi tidak untuk kepentingan umum dan akan dirahasiakan sepenuhnya oleh peneliti
-
1. Bagaimana implementasi e-government pada kantor-kantor kelurahan di Surabaya? Apakah sudah optimal atau tidak? Kalau tidak dari faktor apa yang mempengaruhi?

Jawaban :

Kalau dikatakan optimal, masih belum. Hal ini dikarenakan masih banyak Sumber Daya Manusia (pegawai kelurahan) yang masih belum cukup paham dengan baik mengenai e-Government itu sendiri.

2. Bagaimana infrastruktur TIK pada kantor-kantor kelurahan di Surabaya? Apakah sudah mencukupi atau berada dalam kondisi yang baik?

Jawaban :

Kalau dari segi infrastruktur kantor-kantor kelurahan di Surabaya masih belum cukup baik. Hal ini terbukti dengan banyak keluhan terkait infrastruktur terutama jaringan ketika penggunaan e-kios.

3. Bagaimana dari sisi pegawai kelurahannya sendiri? Apakah bisa menerima? Atau adakah keluhan terhadap e-government tersebut?

Jawaban :

Kalau keluhan pasti ada, namun keluhan tersebut langsung ditanggapi sesegera mungkin

4. Apakah ada evaluasi rutin dari implementasi e-government pada kelurahan?

Jawaban :

Evaluasi sering dilakukan, tapi untuk waktunya masih belum terjadwal secara khusus. Biasanya dilakukan insidental saja. Dan apabila ada keluhan dari pegawai kelurahan langsung ditanggapi sesegera mungkin.

5. Apakah ada program-program dari pihak Pemerintah Kota agar implementasi e-Government berhasil / tujuan dari e-Government dapat dicapai maksimal?

Jawaban :

Dari pihak Pemkot sendiri ada beberapa program / upaya agar implementasi e-Government dapat tercapai maksimal. Yang pertama sebelum e-Government tersebut diluncurkan, Pemkot terlebih dahulu memberikan training kepada pegawai kelurahan tentang bagaimana caranya menggunakan e-Government tersebut beserta pemahaman-pemahaman lainnya. Walaupun tidak secara resmi, namun pegawai-pegawai kelurahan tersebut sudah diajari sebelumnya. Setelah itu Pemkot juga ada Pembinaan aparatur Pemkot di bidang TIK. Pada program ini seluruh pegawai pemerintahan baik kelurahan maupun skpd-skpd diberikan pembinaan mengenai TIK. Kemudian juga ada program Broadband Learning Centre (BLC). Program ini semacam kursus tentang TIK kepada masyarakat umum dimana tentunya pegawai kelurahan juga boleh ikut serta dan tidak dikenakan biaya

6. Apakah ada pengelompokan kelurahan berdasarkan kondisi tersebut? Dari sisi apa (misalnya infrastruktur)

Jawaban :

Kalau untuk pengelompokan / klasifikasi kelurahan tidak ada.

7. Apa parameter pengelompokan kelurahan tersebut?

Jawaban :

-

8. Kecamatan mana yang rata-rata kelurahannya paling baik?

Jawaban :

-

9. Kecamatan mana yang rata-rata kelurahannya paling buruk?

Jawaban :

-

10. Kelurahan mana yang paling baik ICT-nya?

Jawaban :

-

11. Kelurahan mana yang paling buruk ICT-nya?

Jawaban :

-

Catatan :

Tidak ada pengkategorian/pengklasifikasian kelurahan di Surabaya

C - 6 -

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN D – HASIL WAWANCARA DENGAN PEGAWAI KELURAHAN KOTA SURABAYA

1. Responden : Bpk Hendra

Kelurahan : Jagir

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Saya hanya menggunakannya saja, jadi tidak tahu system operasinya

2. Apakah bapak tertarik terhadap suatu teknologi baru?
Apakah bapak mau untuk menggunakannya?

Saya mikir dulu, misalnya kalau memungkinkan saya akan mengikuti, misalnya kalau ada uang yang cukup. Kemudian positif dan negatifnya dari hal yang baru tersebut.

3. Usia bapak berapa?

39

4. Pendidikan terakhir bapak apa?

SMA

5. Sudah berapa lama bekerja pada kantor kelurahan?

Lebih kurang 5 tahun

Hipotesa akhir : Early Majority

2. Responden : Bpk Sugeng Waluyo

Kelurahan : Jagir

Hipotesa awal : Early Adopter

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Untuk system operasi computer, saya menggunakan windows 7.

2. Apakah bapak tertarik terhadap suatu teknologi baru?

Jelas saya tertarik. Saya senang dengan teknologi baru. Jaman sekarang kalau tidak, kita bakal ketinggalan.

3. Apakah bapak mau untuk menggunakannya?

Kalau dari saya pribadi, maunya setiap computer ataupun perangkat di kantor lurah ini menggunakan teknologi yang terbaru, namun kondisinya saat sekarang masih belum, soalnya itukan tergantung dari instruksi wali kota juga untuk setiap perangkat yang digunakan di lingkungan kantor pemerintahan. Jadi apa yang ada dimanfaatkan saja. Dan kalau untuk barang-barang pribadi, saya juga mau barang-barang yang keluaran terbaru, tapi saya juga harus menyesuakannya dulu apakah barang tersebut sesuai dengan kemampuan saya (untuk membelinya). Sebelum mau menggunakan suatu teknologi yang baru, apakah bapak memikirkan resiko apa yang akan mungkin terjadi kedepannya ketika sudah digunakan?

Sebelum benar-benar menggunakannya saya mempelajarinya terlebih dahulu, baca-baca referensi yang ada apakah teknologi tersebut tepat guna.

4. Setelah bapak mendapatkan referensi tersebut, apakah bapak sering mensharenya kepada yang lain?

Saya akan berkoordinasi dan menyampaikan pendapat saya kepada yang lain.

Hipotesa akhir : Early Adopter

3. Responden : Bpk R. Ariyanto

Kelurahan : Darmo

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Untuk system operasi computer, saya menggunakan windows 7, Microsoft Word 2010. Aplikasi yang paling banyak digunakan seputar untuk kepentingan surat menyurat dan membuat laporan seperti Microsoft Word dan Microsoft Excel. Itu karena kelurahan itu merupakan ujung tombak dari pemerintahan yang berurusan langsung dengan masyarakat, bukan seperti kantor-kantor dinas. Jadi cukup sesuai kebutuhan saja.

2. Apakah bapak tertarik terhadap suatu teknologi baru?

Kalau masalah teknologi karena saya basicnya teknik, saya suka. Cuma karena factor usia dan kesibukan jadi kadang-kadang jadi agak terhambat.

3. Apakah bapak mau untuk menggunakannya?

Saya sudah berkeluarga, saya juga harus mempertimbangkan dari sisi dananya, apakah mencukupi apa tidak, jadi disesuaikan dengan budget yang ada.

4. Apakah teman bapak sering menanyakan bagaimana pendapat bapak mengenai suatu teknologi yang baru?

Di lingkungan kantor kelurahan, kebutuhan akan teknologi masih belum terlalu rumit, jadi masih belum sampai ke sana. Kalau untuk operasional penggunaan suatu teknologi, kita sama-sama saling memberikan masukan/ajaran kepada yang lain, tergantung siapa yang sudah paham, jadi tidak ada yang terlalu dominan.

6. Usia bapak berapa?

57

7. Pendidikan terakhir bapak apa?

D3

Hipotesa akhir : Early Majority

4. Responden : Harsono

Kelurahan : Peneleh

Hipotesa awal : Late Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Saya hanya menggunakannya saja, jadi tidak tahu system operasinya

2. Apakah bapak tertarik terhadap suatu teknologi baru?

Tertarik, kalau pihak kelurahan menyediakannya saya tertarik. Kalau ada barang yang lebih canggih saya tertarik. Tapi kalau dari biaya sendiri saya saya mikir dulu. Apakah teknologi tersebut sesuai dengan kebutuhan. Saya juga tidak terlalu terpengaruh dengan teknologi terbaru, karena selama yang lama bisa dipakai saya tetap menggunakannya. Kecuali apabila yang lama sudah tidak bisa digunakan, baru saya akan membeli yang baru.

3. Apabila mayoritas orang/teman-teman bapak sudah menggunakan suatu teknologi terbaru apakah bapak juga ingin memakainya?

Saya juga tidak terlalu terpengaruh dengan orang. Saya akan menggunakan teknologi terbaru tadi ya balik lagi apakah sesuai dengan kebutuhan apa tidak. Misalnya pada handphone. Fungsi utamanya hanya untuk menelfon dan sms, selagi handphone yang lama bisa digunakan, saya akan tetap menggunakannya. Sebagai contohnya, mayoritas pegawai kelurahan yang mempunyai jabatan kepala seksi di Kecamatan Genteng sekarang sudah menggunakan Line, namun saya tidak. Karena kan masih ada bisa sms atau telfon untuk berkomunikasi. Apalagi komunikasi lewat Line itu hanya bersifat urgent / insidentil, jadi tidak setiap saat.

4. Apakah ada kemungkinan bapak akan menggunakannya di kemudian hari?

Bisa saja, tapi mungkin akan pelan-pelan. Apakah saat itu saya sudah benar-benar membutuhkannya

5. Menurut bapak teknologi terbaru yang diterapkan pasti akan berdampak negative?

Kalau untuk positif dan negative itu tergantung dari penggunaanya, dia menggunakannya untuk hal-hal apa.

Hipotesa akhir : Late Majority

5. Responden : Ahmad Zaini

Kelurahan : Kapasari

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Untuk system operasi computer, saya menggunakan windows 7. Kalau untuk teknologi lainnya seperti aplikasi chatting di handphone saya pernah pakai, tapi sekarang tidak lagi karena terkadang aplikasi tersebut sedikit ribet, sedangkan saya sifatnya tidak suka yang ribet begitu.

2. Apakah bapak tertarik terhadap suatu teknologi baru?

Tertarik, asalkan penggunaannya bagus dan lebih memudahkan dalam melakukan sesuatu. Saya dalam hal sesuatu yang baru itu masih memikirkan kedepannya, kalau memang lebih banyak buruknya saya tidak mau menggunakannya. Soalnya begini, terkadang produk baru itu tidak sesuai dengan apa yang kita harapkan. Kita maunya yang lain,

kenyataannya malah yang lain, jadi saya mikir dulu sebelum menggunakannya.

3. Menurut bapak teknologi terbaru yang diterapkan pasti akan berdampak negative?

Kalau mengenai dampak dari suatu teknologi yang baru itu tergantung yang menggunakan. Anggaplah kalau dari contohnya smartphone, itu kan handphonenya sudah canggih, tapi ya balik lagi tergantung yang menggunakan, mau menggunakan yang jadi seperti apa.

4. Apakah bapak bisa dibilang orang yang selalu berhati-hati ketika ada suatu teknologi yang baru?

Kalau dibilang hati-hati mungkin tidak begitu juga, tapi cuma saya waspada. Saya pikirkan dulu setiap teknologi yang baru tersebut, apa dampak positive dan negativenya.

5. Apakah bapak termasuk tipe orang yang cepat atau lambat dalam hal inovasi teknologi?

Kalau dibilang cepat, ya mungkin bisa dibilang begitu, tapi ya kadang-kadang teknologi terbaru itu juga ada troublenya, jadi tidak selalu juga

Hipotesa akhir : Early Majority

6. Responden : Sabarani Kinkim

Kelurahan : Kapasari

Hipotesa awal : Late Majority

1. Apakah Ibu termasuk orang yang mengikuti perkembangan teknologi terbaru? Karena sudah sama-sama kita ketahui perkembangan teknologi jaman sekarang ini sangat cepat. Tiap saat ada saja inovasi terbaru terkait dengan teknologi.

Tidak, karena waktu saya sibuk untuk mengurus pekerjaan saya, dan untuk hal-hal yang seperti itu tidak sempat belajar.

2. Kalau ada waktu apakah ibu mau untuk mempelajarinya?

Mungkin mau kalau dipaksa. dan ada kaitannya dengan pekerjaan. Soalnya saya untuk urusan seperti hal-hal yang seperti itu kurang tertarik. Karena hal itu kan biasanya berkaitan dengan kehidupan gaya hidup yang sosialita. Tapi kalau berkaitan dengan pekerjaan dan pengetahuan saya mau.

3. Menurut ibu teknologi terbaru yang tersebut lebih banyak dampak positive atau negative?

Kalau urusan dampak positive dan negative, karena saya tidak termasuk orang yang terlalu mengikuti, saya tidak bisa banyak memberikan komentar.

4. Apabila mayoritas orang/teman-teman ibu sudah menggunakan suatu teknologi terbaru tersebut apakah ibu juga ingin memakainya?

Tidak, karena saya kurang tertarik untuk hal yang seperti itu. Kecuali jika ada tuntutan pekerjaan.

5. Apakah ada kemungkinan suatu saat nanti ibu akan menggunakannya?

Ya kalau terpaksa tadi.

8. Usia ibu berapa?

50

9. Pendidikan terakhir bapak apa?

S1

10. Sudah berapa lama bekerja di kantor kelurahan?

Lebih kurang 14 tahun.

Hipotesa akhir : Late Majority

7. Responden : Sutrisno

Kelurahan : Kapasari

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru? Misal system operasi windows 8

Untuk system operasi computer, saya menggunakan windows 7

2. Apakah Bapak termasuk orang yang mengikuti perkembangan teknologi dan menggunakan teknologi terbaru tersebut? Karena sudah sama-sama kita ketahui perkembangan teknologi jaman sekarang ini sangat cepat. Tiap saat ada saja inovasi terbaru terkait dengan teknologi.

Saya menggunakan yang tergantung kebutuhan saja.. Kalau butuh ya kita ikuti, kalau tidak yang tidak juga. Kalau sekedar untuk informasi saja kan tidak harus dengan teknologi yang terbaru juga.

3. Apakah teman-teman Bapak sering menanyakan pendapat Bapak mengenai suatu teknologi?

Tidak juga. Soalnya untuk yang begituan biasanya bagi orang-orang yang sering kumpul-kumpul dalam bahas teknologi, sedangkan saya jarang.

4. Apakah Bapak termasuk tipe orang yang cepat atau lambat dalam hal inovasi teknologi?

Kalau dibilang cepat ya tidak, tapi kalau dibilang lambat ya tidak juga.. Saya mengikuti tapi tidak terlau juga. Karena teknologi terbaru itu biasanya sering terkait dengan dana. Kadang kita tidak mampu untuk itu, terus kenapa kita paksakan.

5. Apakah ada kemungkinan suatu saat nanti Bapak akan menggunakannya?

Iya, kalau kebutuhan kita sudah harus seperti itu ya harus kita kejar.

6. Usia ibu berapa?

46

7. Pendidikan terakhir bapak apa?

S1

8. Sudah berapa lama bekerja di kantor kelurahan?

Lebih kurang 14 tahun.

Hipotesa akhir : Early Majority

8. Responden : Saminingsih

Kelurahan : Kapasari

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah bapak menggunakan teknologi terbaru?

Saya menggunakan Line, tapi sejak kapan pastinya lupa. Yang jelas ketika orang sudah banyak menggunakan, saya juga menggunakannya.

2. Apakah Ibu termasuk orang yang mengikuti perkembangan teknologi terbaru? Karena sudah sama-sama kita ketahui perkembangan teknologi jaman sekarang ini sangat cepat. Tiap saat ada saja inovasi terbaru terkait dengan teknologi.

Tidak juga, saya biasa-biasa saja. Karena saya sudah tidak termasuk anak muda lagi. Jadi dalam hal perkembangan teknologi itu ya sedang-sedang saja.

3. Apakah ada kemungkinan suatu saat nanti Ibu akan mengikutinya?

Lihat situasi dulu. Kalau yang sekarang masih bisa, cukup itu aja. Tapi kalau tidak mengikuti kita ketinggalan juga.

4. Apabila ada tuntutan pekerjaan apakah ada kemungkinan ibu akan mengikutinya?

Kalau tuntutan pekerjaan saya akan mengikutinya.

5. Menurut ibu teknologi terbaru yang tersebut lebih banyak dampak positive atau negative?

Positive.

6. Usia ibu berapa?

7. Pendidikan terakhir bapak apa?

SMA

8. Sudah berapa lama bekerja di kantor kelurahan?

Kalau di kantor . Sebelumnya di BAPEMMAS sejak tahun 1983.

Hipotesa akhir : Early Majority

9. Responden : Wasis Purboyo

Kelurahan : Ketabang

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah Bapak termasuk orang yang mengikuti perkembangan teknologi terbaru? Karena sudah sama-sama kita ketahui perkembangan teknologi jaman sekarang ini sangat cepat. Tiap saat ada saja inovasi terbaru terkait dengan teknologi.

Kalau mengenai perkembangan teknologi terbaru saya mengikuti, tapi tidak terlalu dominan. Contoh dulu handphone masih banyak yang manual / biasa saja, tapi sekarang sudah android. Dulu tidak mengerti tentang aplikasi chatting Line, sekarang sudah mengerti dan menggunakan.

2. Menggunakan aplikasi Line sejak tahun berapa?

Kisaran tahun ini. Saya memerlukan Line terutama untuk berkomunikasi dan berbagi informasi dengan sesama pegawai kelurahan. Terutama pegawai kelurahan pada Kecamatan Genteng. Kami sudah ada groupnya tersendiri.

Misalkan ada kejadian atau masalah, seperti tindakan criminal atau kecelakaan, langsung didokumentasikan dan dikomunikasikan lewat Line

3. Menurut ibu teknologi terbaru yang tersebut lebih banyak dampak positive atau negative?

Bagi saya pribadi lebih banyak positive. Lebih mengefktifkan dan mengefisienkan baik komunikasi dan yang lainnya.

4. Apakah teman Bapak sering menanyakan pendapat Bapak atau Bapak sering menyampaikan bagaimana pendapat Bapak mengenai suatu teknologi baru?

Tidak

5. Termasuk tipe orang yang cepat, biasa atau lambatkan Bapak dalam hal penerimaan suatu inovasi teknologi?

Saya lebih memandang dalam hal kegunaan dibanding soal waktu penerimaan. Apakah teknologi tersebut berguna dan bisa mendatangkan dampak positive atau tidak.

6. Usia Bapak berapa?

52

7. Pendidikan terakhir bapak apa?

S1

Hipotesa akhir : Early Majority

10. Responden : Djumirah, A.Md

Kelurahan : Ketabang

Hipotesa awal : Early Majority

1. Apakah Ibu termasuk orang yang mengikuti perkembangan teknologi terbaru? Karena sudah sama-sama kita ketahui perkembangan teknologi jaman sekarang ini sangat cepat. Tiap saat ada saja inovasi terbaru terkait dengan teknologi.

Saya sesuaikan dengan kondisi keuangan, kalau ada ya saya ikuti, tapi kalau tidak ya terpaksa tidak. Kalau yang ada hubungannya dengan pekerjaan, saya ikuti.

2. Apakah Ibu menggunakan teknologi terbaru?

Kalau untuk handphone, saya menggunakan yang versi Android. Baru tahun ini atau dekat-dekat ini, sebelumnya saya menggunakan BlackBerry. Kemudian dalam pekerjaan, kita menggunakan Line. Line tingkat kecamatan. Apabila kita mengikuti atau mengadakan kegiatan, langsung didokumentasikan dan langsung diinfokan melalui Line tingkat kecamatan tersebut.

3. Apakah teman-teman Ibu sering bertanya kepada Ibu bagaimana pendapat Ibu mengenai suatu teknologi yang baru?

Kalau untuk itu kita saling berbagi saja, mengenai bagaimana cara mengoperasikan atau menggunakan suatu teknologi.

4. Menurut ibu teknologi terbaru yang tersebut lebih banyak dampak positive atau negative?

Menurut saya positivenya lebih banyak. Seperti contohnya kalau untuk berkomunikasi dulu itu belum banyak pilihan, tapi sekarang sudah. Jadi kita juga dapat keuntungan dari situ. Saya tidak bisa terlalu mengikutinya karena

kebanyakan waktu saya sudah sibuk dengan pekerjaan, jadi tidak memiliki banyak waktu lagi untuk hal yang seperti itu. Kemudian untuk negativenya juga tergantung dari pribadi penggunaanya.

5. Termasuk tipe orang yang cepat, biasa atau lambatkah Bapak dalam hal penerimaan suatu inovasi teknologi?

Kalau dari inovasi itu saya merespon, tapi tidak secara langsung atau cepat juga.

6. Usia Bapak berapa?

50

7. Pendidikan terakhir bapak apa?

D3

8. Mulai bekerja di kantor kelurahan sejak kapan?

Sejak tahun 1986

9. Penghasilan perbulan?

Lebih kurang 4 juta rupiah

Hipotesa awal : Early Majority

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

**LAMPIRAN E – REKAPITULASI PEGAWAI NEGERI SIPIL (KELURAHAN) DI
LINGKUNGAN PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA**

No	Instansi	Pendidikan										Jumlah
		S3	S2	S1	DIV	DIII	DII	DI	SLTA	SMP	SD	

Wilayah Barat

1	Kecamatan Asem Rowo											
	Kelurahan Asem Rowo	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	5
	Kelurahan Genting Kalianak	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	5
	Kelurahan Tambak Sarioso	0	0	5	0	0	0	0	1	1	0	7
2	Kecamatan Benowo											

	Kelurahan Kandangan	0	1	3	0	0	0	0	2	0	1	7
	Kelurahan Romokalisari	0	1	4	0	0	0	0	5	0	0	10
	Kelurahan Sememi	0	1	3	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Tambak Oso Wilangun	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5
3	Kecamatan Lakarsantri											
	Kelurahan Bangkingan	0	2	0	0	0	0	0	3	0	0	5
	Kelurahan Jeruk	0	0	5	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Lakarsantri	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Lidah Kulon	0	1	1	1	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Lidah Wetan	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	6

	Kelurahan Sumurwelut	0	0	3	1	0	0	0	2	0	0	6
4	Kecamatan Pakal											
	Kelurahan Babat Jerawat	0	0	3	0	0	0	0	5	0	0	8
	Kelurahan Benowo	0	1	5	0	0	0	0	2	0	0	8
	Kelurahan Pakal	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	7
	Kelurahan Sumberejo	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	5
5	Kecamatan Sambikerep											
	Kelurahan Beringin	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Lontar	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Made	0	0	5	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Sambikerep	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	6
6	Kecamatan Sukomanunggal											
	Kelurahan Putat Gede	0	1	2	0	0	0	0	3	0	1	7

	Kelurahan Simomulyo	0	1	3	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Simomulyo Baru	0	0	0	1	1	0	0	6	0	0	8
	Kelurahan Sonokwijenan	0	0	2	0	1	0	0	3	1	0	7
	Kelurahan Sukomanunggal	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	6
	Kelurahan Tanjungsari	0	0	3	0	0	0	0	4	0	1	8
7	Kecamatan Tandes											
	Kelurahan Balongsari	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	7
	Kelurahan Banjar Sugihan	0	0	4	0	0	0	0	4	1	0	9
	Kelurahan Karangpoh	0	0	2	0	1	0	0	5	0	0	8

	Kelurahan Manukan Kulon	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	7
	Kelurahan Manukan Wetan	0	1	3	0	0	0	0	2	1	0	7
	Kelurahan Tandes	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6

Jumlah	0	15	94	3	6	0	0	94	5	3	220
---------------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	------------

Wilayah Pusat

1	Kecamatan Bubutan											
	Kelurahan Alun-Alun Contong	0	0	5	0	0	0	0	1	1	0	7
	Kelurahan Bubutan	0	0	2	1	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Gundih	0	1	2	0	0	0	0	4	0	1	8
	Kelurahan Jepara	0	0	3	0	0	0	0	3	1	0	7
	Kelurahan Tembok Dukuh	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	6
2	Kecamatan Genteng											

	Kelurahan Dr. Soetomo	0	1	3	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Kedungdoro	0	0	3	0	1	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Keputran	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	5
	Kelurahan Tegalsari	0	0	3	0	0	0	0	4	0	1	8
	Kelurahan Wonorejo	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	7

Jumlah	0	7	58	1	4	0	0	53	2	2	127
---------------	----------	----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	------------

Wilayah Selatan

1	Kecamatan Dukuh Pakis											
	Kelurahan Dukuh Kupang	0	0	4	0	0	0	0	3	1	0	8
	Kelurahan Dukuh Pakis	0	0	2	1	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Gunungsari	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	5

	Kelurahan Pradah Kalikendal	0	0	2	0	1	0	0	3	0	0	6
2	Kecamatan Gayungan											
	Kelurahan Dukuh Menanggal	0	1	2	0	1	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Gayungan	0	0	2	0	1	0	0	2	1	0	6
	Kelurahan Ketintang	0	0	4	0	0	0	0	2	1	0	7
	Kelurahan Menanggal	0	0	4	0	1	0	0	1	1	0	7
3	Kecamatan Jambangan											
	Kelurahan Jambangan	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Karah	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Kebonsari	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Pagesangan	0	4	1	0	0	0	0	0	0	0	5

4	Kecamatan Karang Pilang											
	Kelurahan Karang Pilang	0	1	1	0	0	0	0	4	1	0	7
	Kelurahan Kebraon	0	0	4	0	1	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Kedurus	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Waru Gunung	0	0	6	0	1	0	0	2	0	0	9
5	Kecamatan Sawahan											
	Kelurahan Banyu Urip	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	6
	Kelurahan Kupang Krajan	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5
	Kelurahan Pakis	0	0	3	1	1	0	0	0	1	0	6
	Kelurahan Petemon	0	0	3	0	1	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Putat Jaya	0	0	2	0	1	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Sawahan	0	0	2	0	0	0	0	4	0	0	6
6	Kecamatan Wiyung											

	Kelurahan Babatan	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	5
	Kelurahan Balas Klumprik	0	1	1	0	0	0	0	3	0	0	5
	Kelurahan Jajar Tunggal	0	2	2	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Wiyung	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5
7	Kecamatan Wonocolo											
	Kelurahan Bendul Merisi	0	1	2	0	0	0	0	4	0	0	7
	Kelurahan Jemur Wonosari	0	2	1	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Margorejo	0	0	3	0	0	0	1	2	1	1	8
	Kelurahan Sidosermo	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Siwalankerto	0	1	1	1	0	0	0	3	1	0	7

8	Kecamatan Wonokromo											
	Kelurahan Darmo	0	1	4	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Jagir	0	1	3	0	0	0	0	2	0	1	7
	Kelurahan Ngagel	0	0	1	0	0	0	0	6	0	0	7
	Kelurahan Ngagel Rejo	0	3	2	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Sawunggaling	0	0	3	0	0	0	0	3	1	0	7
	Kelurahan Wonokromo	0	1	2	0	0	0	0	6	0	0	9

Jumlah	0	23	94	4	9	0	1	94	9	2	236
---------------	----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	-----------	----------	----------	------------

Wilayah Timur

1	Kecamatan Gubeng											
	Kelurahan Airlangga	0	1	4	0	1	0	0	1	0	0	7
	Kelurahan Baratajaya	0	0	4	0	0	0	0	3	1	0	8

	Kelurahan Gubeng	0	0	3	0	1	0	0	2	0	1	7
	Kelurahan Kertajaya	0	1	3	0	1	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Mojo	0	1	3	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Pucang Sewu	0	2	2	0	1	0	0	2	1	0	8
2	Kecamatan Gunung Anyar											
	Kelurahan Gunung Anyar	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Gunung Anyar Tambak	0	0	4	0	1	0	0	1	0	1	7
	Kelurahan Rungkut Menanggal	0	0	4	0	1	0	0	1	0	0	6
	Kelurahan Rungkut Tengah	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5
3	Kecamatan Mulyorejo											
	Kelurahan Dukuh Sutorejo	0	0	4	0	0	0	0	3	1	0	8

	Kelurahan Kalijudan	0	0	2	1	0	0	0	4	1	0	8
	Kelurahan Kalisari	0	0	3	0	0	0	0	3	1	0	7
	Kelurahan Kejawan Putih Tambak	0	0	3	0	0	0	0	4	0	0	7
	Kelurahan Manyar Sabrangan	0	1	3	0	1	0	0	2	1	0	8
	Kelurahan Mulyorejo	0	1	3	0	0	0	0	3	0	0	7
4	Kecamatan Rungkut											
	Kelurahan Kalirungkut	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Kedung Baruk	0	1	1	0	1	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Medokan Ayu	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Penjaringansari	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	6

	Kelurahan Rungkut Kidul	0	1	4	0	0	0	0	1	0	0	6
	Kelurahan Wonorejo	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5
5	Kecamatan Sukolilo											
	Kelurahan Gebang Putih	0	1	4	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Keputih	0	0	5	0	0	0	0	1	0	0	6
	Kelurahan Klampis Ngasem	0	1	1	0	1	0	0	2	0	1	6
	Kelurahan Medokan Semampir	0	1	3	0	0	0	0	1	0	1	6
	Kelurahan Menur Pumpungan	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Nginden Jangkungan	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	5

	Kelurahan Semolowaru	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	5
6	Kecamatan Tambaksari											
	Kelurahan Dukuh Setro	0	1	3	0	0	0	0	1	1	0	6
	Kelurahan Gading	0	1	1	0	0	0	0	3	0	1	6
	Kelurahan Kapasmadya Baru	0	0	1	0	0	0	0	4	0	0	5
	Kelurahan Pacarkeling	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Pacarkembang	0	1	3	1	0	0	0	4	0	0	9
	Kelurahan Ploso	0	0	3	1	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Rangkah	0	0	5	0	0	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Tambaksari	0	1	2	0	0	0	0	3	0	0	6
7	Kecamatan Tenggilis Mejoyo											

	Kelurahan Kendangsari	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Kutisari	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Panjang Jiwo	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	5
	Kelurahan Tenggilis Mejoyo	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6

Jumlah	0	22	117	5	11	0	0	93	7	5	260
---------------	----------	-----------	------------	----------	-----------	----------	----------	-----------	----------	----------	------------

Wilayah Utara

1	Kecamatan Bulak											
	Kelurahan Bulak	0	1	3	0	1	0	0	2	0	0	7
	Kelurahan Kedung Cowek	0	0	4	0	0	0	0	2	0	0	6
	Kelurahan Kenjeran	0	2	2	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Sukolilo Baru	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	5

2	Kecamatan Kenjeran											
	Kelurahan Bulak Banteng	0	0	1	0	1	0	0	4	0	0	6
	Kelurahan Sidotopo Wetan	0	0	4	0	0	0	0	2	1	0	7
	Kelurahan Tambak Wedi	0	1	3	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Tanah Kali Kedinding	0	0	3	0	0	0	0	4	1	0	8
3	Kecamatan Krembangan											
	Kelurahan Dupak	0	0	3	0	0	0	0	2	0	0	5
	Kelurahan Kemayoran	0	0	4	0	0	0	0	1	0	1	6
	Kelurahan Krembangan Selatan	0	0	3	0	0	0	0	2	1	0	6
	Kelurahan Morokrembangan	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	4

	Kelurahan Perak Barat	0	0	2	1	1	0	0	2	0	0	6
4	Kecamatan Pabean Cantian											
	Kelurahan Bongkaran	0	1	1	0	0	0	0	4	0	0	6
	Kelurahan Krembangan Utara	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	7
	Kelurahan Nyamplungan	0	0	6	0	0	0	0	1	0	0	7
	Kelurahan Perak Timur	0	0	3	0	0	0	0	1	1	1	6
	Kelurahan Perak Utara	0	0	2	0	1	0	0	2	1	0	6
5	Kecamatan Semampir											
	Kelurahan Ampel	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	7
	Kelurahan Pegirian	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	6
	Kelurahan Sidotopo	0	0	5	0	0	0	0	2	0	0	7

	Kelurahan Ujung	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	5
	Kelurahan Wonokusumo	0	1	3	0	0	0	0	1	0	0	5
	Jumlah	0	7	68	1	6	0	0	53	5	2	142

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BIODATA PENULIS



Penulis lahir di Padang pada tanggal 18 Januari 1994. Penulis telah menempuh pendidikan formal di TK Bhayangkari 1. Kemudian pada SDN 16 Surau Gadang pada tahun 1999, Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMPN 22 Padang pada tahun 2005. Kemudian pada tahun 2008 melanjutkan ke jenjang sekolah tingkat menengah atas di SMAN 10 Padang. Pada tahun 2011 penulis diterima sebagai mahasiswa jurusan Sistem Informasi di Institut Teknologi Sepuluh Nopember melalui jalur SNMPTN. Selama masa kuliah, penulis pernah aktif pada paguyuban mahasiswa Minang, yaitu Ikatan Mahasiswa Minang (Imami) Surabaya dan pernah menjabat sebagai ketua.